

Itellan varhaisjakajina työskentelevien maahanmuuttajien ymmärrys- ja viestintäongelmia

Pro gradu -tutkielma
Jouni Nylander
Helsingin yliopisto
Suomen kieli
Joulukuu 2010

Sisällys

1 Johdanto.....	1
1.1 Tutkimukseni syntyhistoria.....	1
1.2 Aikaisempi Postia koskeva tutkimus.....	2
2 Itella yrityksenä ja työyhteisönä ja sen viestintä.....	5
2.1 Maahanmuuttajien osuus ja asema Itellassa.....	6
2.2 Itellan viestintä.....	9
2.3 Itellan varhaisjakelu työnä ja sen viestintä.....	10
3 Tutkimusongelma, aineisto ja teoreettiset lähtökohdat.....	13
3.1 Tutkimusongelma.....	13
3.2 Aineisto ja informantit.....	13
3.3 Teoreettiset lähtökohdat.....	15
3.3.1 Multisemioottisuus.....	15
3.3.2 Viestinnän teorat.....	16
3.3.3 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä.....	21
4 Lehdenjakajan kirjalliset apuvälineet.....	25
4.1 <i>Lehdenjakajan käsikirja</i>	25
4.1.1 Kuvan suhde tekstiin.....	25
4.1.2 Tekstin sisältö ja sen ymmärtäminen.....	36
4.2 Jakolistat — lyhenteitä, koodeja ja selittäviä huomautuksia.....	41
5 Jakajien mielipiteitä varhaisjakelun sisäisestä viestinnästä.....	48
5.1 Viestintä oman esimiehen kanssa.....	49
5.2 Viestintä yöesimiehen kanssa.....	54
5.3 Havaintoja kirjallisesta materiaalista.....	56
5.3.1 Kuukausikirje — säännöllistä tietoa ajankohtaisista asioista.....	56
5.3.2 <i>Lehdenjakajan käsikirja</i> — työhön liittyvää perustietoutta.....	59
5.3.3 Koko konsernin henkilöstölehti <i>Pointer</i>	61
5.3.4 Palkkalaskelma.....	62
5.3.5 Jakolistojen sisältämä informaatio.....	64
5.4 Intranetin merkitys.....	66
5.5 Jakajien suomen kielen taito.....	67
6 Itella ja varhaisjakajien kielitaito.....	69
7 Päätelmiä ja ehdotuksia.....	73
Lähteet.....	78
Liite 1. Teemahaastattelukysymykset	
Liite 2. Varhaisjakajille lähetettävän kuukausikirjeen etusivu	

1 Johdanto

Jokainen suomalainen joutuu elämässään päivittäin tekemisiin Itella-nimisen yrityksen kanssa vastaanottaessaan postia. Vaikka asioiden hoitaminen internetin välityksellä ja sähköpostitse on lisääntynyt, kirjeiden lähettäminen ja saaminen on yhä arkipäivää. Ti-laamme sanoma- ja aikakauslehtiä, joiden lukijoina kuulumme maailman ahkerimpiin. Maassamme toimii useita postimyyntiyrityksiä, jotka lähettävät asiakkailleen tuotteitaan postipaketteina. Voisi siis olla vaikea kuvitella elämää ilman toimivaa postilaitosta — yleensä sen arvon huomaa vasta, kun palvelu ei toimi, kun esimerkiksi aamun lehti ei tuttuun tapaan kolahdakaan alas postiluukusta.

Tässä tutkimuksessa käsittelen yhtä Itellan näkymättömmistä henkilöstöryh-mistä: varhaisjakajia — tai monelle tutummin ilmaistuna sanomalehdenjakajia. Kysees-sä on ammatti, joka on yhä enenevässä määrin maahanmuuttajien kansoittama: työnteki-jöiden, jotka puhuvat äidinkielenään kymmeniä eri kieliä. Taustaltaan näin kirjavan jou-kon keskuudessa kommunikaatio ja työssä tarvittavien ohjeiden ymmärtäminen on luonnollisesti haaste. Tutkimuksessani pureudun näihin ymmärrys- ja viestintäongel-miin kahdesta näkökulmasta: työssä käytettyihin kirjallisiin materiaaleihin ja niiden soveltuvuuteen taustaltaan vaihteleville työntekijöille sekä työssä tarvittavaan suulliseen viestintään ja sen ongelmiin.

1.1 Tutkimukseni syntyhistoria

Olen itse ollut Itellan¹ ja sen edeltäjien koneiston osana jo 25 vuoden ajan, joten minulle oli luonnollista, että halusin kirjoittaa pro gradu -tutkielmani jostakin Itellan toimintaan, kieleen ja viestintään liittyvästä aiheesta. Tein kandidaatintutkielmani postisäädösten kielen muuttumisesta 1900-luvulla, ja aluksi ajattelin syventää tuota aihetta perehtymäl-lä laajemmin Postin kirjalliseen viestintään ja sen muutokseen sadan vuoden aikana. Keskusteluni henkilöstön kehityspäällikkö Leena Tompurin kanssa saivat minut kuiten-kin miettimään vakavammin nykyaikaan ja tulevaisuuteen liittyvää aihetta. Hän ehdotti, että tutkisin Itellan maahanmuuttajatyöntekijöiden viestintää ja heidän työssä kohtaa-miaan ymmärrysongelmia. Koin sen aiempaa tutkimusaihetta hyödyllisempänä ja käy-tännönläheisempänä.

¹ Käytän tutkielmassani nykyisestä Itella Oyj:stä Itella-nimeä ja sen edeltäjästä pääsääntöisesti Posti-nimeä.

Tapaamiseni kehityspäällikkö Wilberforce Essandorin ja henkilöstökonsultti Mia Blumenthalin kanssa tarkensi edelleen aiheittani. Työyksiköitä, joissa on erityisen paljon maahanmuuttajia, ovat Pasilan postikeskus, Voutilan logistiikkakeskus ja varhaisjakelu. Näistä varhaisjakelu on vielä täysin tutkimaton alue, joten päätin tarttua siihen, vaikkei minulla itselläni ole siitä kokemusta kuin kolmen viikon ajalta vuodelta 1985.

Halusin tutkia sekä Itellan varhaisjakelun kirjallista viestintää että jakajien omia kokemuksia siitä samoin kuin suullisesta viestinnästä. Kirjallista materiaalia minulla oli jonkin verran saatavilla Itellan intranetin *Pointin* kautta, mutta muuten minun oli käännettävä käytännön työtä tekevien ihmisten puoleen. Tapasin palveluesimies Antti Hirvelän ja esimies Pia Rothin, jotka antoivat minulle materiaalien lisäksi valtavan määrän ajantasaista tietoa varhaisjakajan työstä. Heille haluan lausua työni onnistumisesta erityiskiitokset. Heidän avustuksellaan sain myös järjestettyä haastattelut kymmenen jakajan kanssa, joista seitsemän oli maahanmuuttajia.

Tältä pohjalta syntyi nyt käsillä oleva tutkielmani, joka käsittelee Itellan varhaisjakajina työskentelevien maahanmuuttajien ymmärrys- ja kommunikaatio-ongelmia sekä multisemioottisesta että viestinnän näkökulmasta. Aihe on laaja, mutta perehtyessäni siihen huomasin, ettei jakajien työssään tarvitsema kirjallinen materiaali ole kovin runsas. Heidän perehdyttämisenänsä tueksi on laadittu nelivärinen esite *Lehdenjakajan käsikirja*, josta tarkastelen sekä kuvallista että sanallista ilmaisua käyttäen teoreettisena lähtökohtana Kressin ja van Leeuwenin (1996) kuvan kielioppia ja multisemioottista lähestymistapaa. Käsittelen myös jakajien reitillään käyttämien jakolistojen tekstiä ja niiden ilmaisun selkeyttä.

Ymmärrysongelmiin ja kommunikaatioon kuuluu luonnollisesti myös suullinen viestintä, joka on ollut tutkimukseni toinen puoli. Tässä luontevimmaksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, sillä tärkeää oli kuulla työtä tekevien varhaisjakajien omia mielipiteitä asiasta. Teoreettisena pohjana ovat olleet Åbergin (2000) organisaatioviestinnän malli ja Aulan (1999) kuvaus viestinnän kaksoisfunktioista.

1.2 Aikaisempi Postia koskeva tutkimus

Koska tutkimukseni on postilähtöinen, esittelen tässä lyhyesti Postista aikaisemmin tehtyä tutkimusta, joka sivuaa omaa aiheittani. Itellan ja Postin kieltä ja viestintää on tutkittu jonkin verran Helsingin yliopistossa, pääasiassa viestinnän oppiaineessa. Raimo Au-

tio (1990) perehtyi Postin viestintäilmaston muutokseen samana vuonna, kun Postista tuli valtion liikelaitos, ja luokitteli silloisen monitasoisen organisaation konebyrokratiaksi. Posti-Tele yhtiöitettiin vuonna 1994 Suomen PT Oy -konserniksi, ja samana vuonna valmistui Mika Karkulahden tutkimus yhden Postin jakelutoimipaikan syväkulttuurista. Hänen tutkimusmenetelmiään olivat piilohavainto toimipaikan työyhteisön jäsenenä, informanttien käyttö ja teemahaastattelut. Tuossa vaiheessa postilaitoksessa olivat meneillään isot organisaatiomuutokset, ja Karkulahden työn tulosten mukaan työyhteisössä oli havaittavissa suurta muutosvastarintaa ja yksilökeskeistä suhtautumista työhön.

Terhi Ormion (1996) tutkimus sijoittuu niin ikään Postin yhtiöittämisuudistuksen jälkeiseen aikaan mutta varsin eri näkökulmasta. Hänen pro gradu -tutkielmansa on tapaustutkimus, jossa hän on selvittänyt postilaisille suunnattua muutosviestintää ennen yhtiöittämistä. Aineistonsa Ormio oli kerännyt teemahaastatteluin, lehtijutuista ja kyselytutkimuksin. Tuloksina havaittiin, ettei suhtautumisessa yhtiöittämiseen voida erottaa selviä muutoksia mutta että Postin ja sen henkilöstöjärjestöjen viestinnässä oli aineksia jatkuvan muutosviestinnän mallista.

Henna Tanskasen (2006) pro gradu -työn tutkimuskohteena oli Postin intranet ja sen merkitys työntekijöille. Menetelmänä hän oli käyttänyt samoin teemahaastatteluja mutta myös strukturoitua kyselylomaketta, joka oli lähetetty yli 1 700 vastaajalle. Tulokset osoittivat, että intranetiä käytettiin ajankohtaisten työasioiden seuraamiseen, asioihin paneutumiseen ja jonkin verran myös vuorovaikutukseen. Intranetiin oltiin yleisesti tyytyväisiä, ja se koettiin nopeaksi ja luotettavaksi tietolähteeksi.

Yleisen valtio-opin laitoksella (nykyään politiikan ja talouden tutkimuksen laitos) on myös käsitelty tähän läheisesti liittyvää aihetta, sähköpostin käyttötapoja johtamisessa ja siihen liittyvässä viestinnässä. Petri Luukkonenkin (1993) käytti tutkimuksessaan teemahaastatteluja, joihin hän oli valinnut aktiivisia sähköpostin käyttäjiä päällikkötasolta. Tuloksena havaittiin muutoksia johtamisessa ja siihen liittyvässä viestinnässä sähköpostin käytön seurauksena. Sähköpostia todettiin käytetyn eniten henkilökohtaiseen, tehtävien suorittamiseen liittyvään rutiiniviestintään.

Postiaiheinen tutkimus on siis ollut viestintäpainotteista, mutta ainakin yksi suomen kielen pro gradu -tutkimus on aihepiiristä tehty. Armi Jalasjoki (2004) on käsitellyt Postin kirjallista asiakasviestintää ja sen vaikeaselkoisuutta. Hän on analysoinut pääasiassa tekstien informaatorakennetta, teemaa, teeman kuljetusta ja koheesiokeinoja. Suomea toisena ja vieraana kielenä käsittelevän tutkimuksen osana on ilmestynyt Mar-

ja-Riitta Mikkolan (1996) artikkeli, jossa hän on tutkinut sitä, miten ulkomaalaistaustaiset työntekijät ymmärtävät Postin sisäisiä tiedotteita. Hänen havaintonsa osoittavat, että ulkomaalaiset ymmärsivät tiedotteita vain osittain tai olivat epävarmoja niiden sisällöstä. Haasteina olivat suomenkielisten tiedotteiden epäselvä terminologia ja kankeat lauserakenteet. (Mas. 166–168.)

Oman tutkielmani aiheelle ja sen käsittelytavalle teoreettisine lähtökohtineen on siis olemassa selvästi tarvetta. Itellan varhaisjakajien työtä ei kukaan ole tähän mennessä tutkinut, eikä mitään Itellan osa-aluetta ole tutkittu kovin laajasti yhdistellen lingvistiä ja viestinnän teorioita. Lisäksi tarkoitukseni on lähteä mahdollisimman pitkälti käytännön lähtökohdista, joista olisi mahdollisimman paljon hyötyä työn kehittämisessä. Tämä näkökulma on ohjannut paljolti tutkimukseni ja teoreettisten lähtökohtien valintaa.

Tutkielmani etenee siten, että seuraavassa luvussa käsittelen Itellaa työyhteisönä, siellä työskenteleviä maahanmuuttajia sekä Itellan viestintää. Luvussa 3 esittelen aineiston, teoreettiset lähtökohdat ja tutkimusongelmat. Varsinaisia analyysilukuja työssäni on kolme. Luvussa 4 analysoin lehdenjakajien kirjallisia apuvälineitä, *Lehdenjakajan käsikirjaa* ja jakajien työssään käyttämiä jakolistoja, tekstintutkimuksen keinoin. Luku 5 on viestinnällinen, ja siinä esittelen jakajien teemahaastattelujen tulokset. Kuudennessa luvussa pohdin yleisemmin Itellan tilannetta ja tulevaisuutta suhteessa maahanmuuttajien kasvavaan määrään. Viimeinen luku on varattu päätelmille ja toimenpideehdotuksille.

2 Itella yrityksenä ja työyhteisönä ja sen viestintä

Itella kuuluu yrityksenä Suomen vanhimpiin, sillä se on perustettu jo vuonna 1638 (Pietäinen 1998: 5–10). Se on toiminut kolmen eri valtakunnan hallinnon alaisuudessa, ja sen organisaatiota on uudistettu lukuisia kertoja. Suurimman osan historiastaan se on toiminut valtion virastona, jonka toimintaa on säännelty laeilla ja asetuksilla. Virkakoneisto oli varsin kankea ja byrokraattinen aina 1980-luvun lopulle saakka. Vuonna 1990 Posti- ja telelaitoksesta tuli eduskunnan päätöksellä valtion liikelaitos Posti-Tele, jonka piti kattaa käyttökustannukset omilla tuloillaan. Uudistus jäi vain välivaiheeksi, sillä vuonna 1994 laitos yhtiöitettiin Suomen PT Oy -konserniksi, jonka tytäryhtiöinä toimivat Suomen Posti Oy ja Telecom Finland Oy. Vuonna 1998 tämä symbioosi purettiin ja Posti ja Tele erotettiin toisistaan. (Mts. 57–64.) Vuonna 2001 yhtiömuoto muuttui julkiseksi osakeyhtiöksi, ja 1. kesäkuuta 2007 nimi muutettiin Itella Oyj:ksi. Kuluttaja-asiakkaita Itella palvelee kuitenkin edelleen Posti-nimellä.

Nykyään Itella on Suomen suurimpia yrityksiä, ja siellä työskentelee noin 30 000 ihmistä. Työnantajana se on Suomen toiseksi suurin (<<http://www.itella.fi/group/rekrytointi/itellatyönantajana/>>). Sen liikevaihto oli 1 898 miljoonaa euroa vuonna 2009. Vaikka Itella hoitaa Suomessa perinteistä postitoimintaa, sen liikevaihdosta yritysten ja yhteisöjen osuus on peräti 96 prosenttia. Itella onkin nykyään profiloitunut yhä enemmän logistiikkaan, asiakkaiden tieto- ja tuotevirtojen hallintaan. Se on siksi laajentanut toimintaansa Pohjois- ja Keski-Eurooppaan ja Venäjälle, ja sen kansainvälisen liikevaihdon osuus koko liikevaihdosta on noin kolmannes. (<<http://www.itella.fi/group/konserni/itellalyhyesti.html>>)

Itellan liiketoiminta on jaettu kolmeen ryhmään, joiden nimissä ilmeisesti tavoitellaan englannin mallin mukaista oikeinkirjoitusta: *Itella Viestinvälitykseen*, *Itella Informaatioon* ja *Itella Logistiikkaan*. Näistä Viestinvälitys on keskittynyt päivittäisten postipalvelujen tuottamiseen niin kuluttaja- kuin yritysasiakkaillekin. Tässä Itellalla on valttinaan koko maan kattava viisipäiväinen jakeluverkko — ainoa laatuaan kilpailijoihin verrattuna. Itella jakaa myös sanomalehdet asiakkailleen seitsemänä päivänä viikossa, ja tällä alueella sen markkinaosuus on 75 prosenttia. Tärkeimpänä kasvualueena on asiakassuhdemarkkinointi, johon kuuluvat markkinoinnin analytiikka, markkinointiviestien lähettäminen, palautteen käsittely ja tilausten toimittaminen. (<<http://www.itella.fi/group/konserni/organisaatio/viestinvalitys.html>>)

Informaatio-liiketoimintaryhmä on keskittynyt talouden tietovirtoihin ja sähköiseen laskutukseen, ja sen asiakkaita valtaosa on yrityksiä ja organisaatioita. Palveluvalikoimaan kuuluvat taloushallinnon prosessien tuottaminen, laskujen tulostus, postitus ja sähköinen jakelu sekä ostolaskujen skannaus ja arkistointi. (<<http://www.itella.fi/group/konserni/organisaatio/informaatio.html>>)

Logistiikkapalveluitaan Itella on kehittänyt 1990-luvulta lähtien, ja nykyään Logistiikka-liiketoimintaryhmän liikevaihto on kasvanut jo 38 prosenttiin koko konsernin liikevaihdosta (v. 2009; <<http://www.itella.fi/group/taloustiedot/avainluvut.html>>). Logistiikan palveluihin kuuluvat rahtiin ja huolintaan, kuljetuksiin ja jakeluihin sekä varastointiin ja sopimuslogistiikkaan liittyvät ratkaisut. Rahti- ja huolintapalveluihin sisältyvät niin maa-, meri- ja lentorahti kuin terminaali- ja tullipalvelutkin. Logistiikan saralla Itellan osaaminen on erityisen vahvaa päivittäistavarakaupassa, varaosakaupassa sekä juoma- ja muotilogistiikassa. (<<http://www.itella.fi/group/konserni/organisaatio/logistiikka.html>>)

2.1 Maahanmuuttajien osuus ja asema Itellassa

Suomen kansainvälistyessä ja maahanmuuttajien² määrän lisääntyessä maassamme on luonnollista, että myös Itella on saanut osansa tästä kehityksestä. Tässä alaluvussa esiintyvät tiedot perustuvat pääosin keskusteluun, jonka kävin helmikuussa 2010 Itella-konsernin HR-yksikössä työskentelevien kehityspäällikkö Wilberforce Essandorin ja henkilöstökonsultti Mia Blumenthalin kanssa.

Ensimmäiset ulkomaalaiset tulivat Itellan edeltäjään, Posti- ja telelaitokseen, töihin 1980-luvun puolivälissä. Vuonna 1989 laitoksessa työskenteleviä maahanmuuttajia oli 42, ja he olivat kotoisin 20:sta eri maasta. Vuonna 2009 Itellassa työskentelevien maahanmuuttajatyöntekijöiden määrä oli noussut jo noin 800:aan, ja he edustivat kaikkiaan 71:ää kansallisuutta.

Itellassa työskentelevät maahanmuuttajat ovat keskittyneet tiettyihin työyksiköihin — luonnollisesti sellaisiin, joissa sujuvan suomen kielen taidon merkitys on vähäinen. Pasilan postikeskuksessa työskentelee kaikkiaan noin 1 200 henkilöä, joista suunnilleen 15 prosenttia on maahanmuuttajia. Nämä maahanmuuttajat tulevat kahdesta-

² Käytän työssäni pääsääntöisesti termiä *maahanmuuttaja*, koska se on yksiselitteinen. Silloin, kun tekstissä esiintyy termi *maahanmuuttajataustainen*, sillä tarkoitetaan myös ns. toisen polven maahanmuuttajia.

kymmenestä eri maasta. Vantaan Voutilassa sijaitsevan logistiikkakeskuksen työntekijämäärä on noin 450, ja heistä maahanmuuttajien osuus on peräti 30 prosenttia. He edustavat 24:ää eri kulttuuria. Logistiikkakeskuksessa maahanmuuttajia on edennyt jo esimiehiksi, työpaikkakouluttajiksi ja työnopastajiksi asti.

Kolmas yksikkö, jossa maahanmuuttajat ovat ylliedustettuina valtaväestöön verrattuna, on varhaisjakelu. Esimerkiksi pääkaupunkiseudun 1 200 varhaisjakajasta maahanmuuttajien osuus on noin 25 prosenttia. Tässä on toki runsaasti alueellista vaihtelua, ja esimerkiksi Helsingin eteläisen ja läntisen alueen 379 jakajasta maahanmuuttajataus-
taisia on noin 40 prosenttia. Vaasan 150 jakajan joukossa heidän osuutensa on samaa luokkaa, 38 prosenttia. Vaasassa suomea tai ruotsia taitamattomien työntekijöiden suuri määrä on aiheuttanut sen, että työntekijöiden kuukausittaisen yhteisen kokouksen kie-
leksi on valittu englanti.

Maahanmuuttajien suuri määrä on Itellalle valtava haaste. Paitsi, että työntekijät on perehdytettävä itse työhön, heidän kanssaan on pystyttävä kommunikoimaan ja heille on opetettava suomalainen työpaikkakulttuuri. Itella onkin tällä hetkellä Wilberforce Essandorin mukaan Suomessa ainut yritys, jolla on monikulttuurinen toimintamalli. Se tarkoittaa sitä, että kieli- ja kulttuuriseikat otetaan järjestelmällisesti esille työhön pe-
rehtyttämisessä ja niitä korostetaan myös jokapäiväisessä työnteossa. Kielikoulutuk-
seen sisältyy myös ammattisanaston opettamista. Uusimpaan viestinvälitys- ja logistiik-
kapalvelujen ammattitutkinnon opiskelijaryhmään on valittu viisi maahanmuuttajaa, joille järjestetään erikseen kuuden kuukauden ajan suomen kielen koulutusta.

Essandor mainitsi keskustelussamme, että Itella pyrkii profiloitumaan yritykse-
nä, joka edistää monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuudella tarkoite-
taan tässä työntekijöiden erilaisuutta iän, sukupuolen, etnisen tai kulttuuritaustan, suku-
puolisen suuntautumisen, vammaisuuden, perhetilanteen, kielen, uskonnon, vakaumuks-
sen, koulutuksen sekä työkokemuksen ja ammatillisen osaamisen perusteella. Yhden-
vertaisen johtamisen tavoitteena on tehostaa organisaation toimintaa mutta myös paran-
taa työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista ja sen avulla hyödyntää henkilöstön voi-
mavaroja tehokkaammin.

Kehityspäällikkö Leena Tompurin mukaan Itellan monikulttuurisen toiminta-
mallin perustana ovat Itellan arvot, eettiset ohjeet, tasa-arvoperiaatteet ja yhtäläisiä ar-
voja koskeva lainsäädäntö. Itellan tavoitteena on olla aidosti monikulttuurinen työyhtei-
sö, joka pitää useiden kulttuurien läsnäoloa voimavarana. Näin toimien se tunnustaa ne
monikulttuurisuuden mukanaan tuomat edut, haasteet ja rikkauden. (Tompuri 2010.)

Jotta monikulttuurisuus toimisi käytännön tasolla, maahanmuuttajien erityistarpeet on otettava huomioon niin rekrytoinnissa ja perehdytyksessä kuin esimieskoulutuksessaakin. Tähän sisältyy kulttuuritietoinen työpaikkaohjaajakoulutus työnopastajille ja esimiehille sekä maahanmuuttajille suunnattu tutkintotasoinen koulutus, joka sisältää aluksi suomen kielen opintoja. Monikulttuurisuuden aidon toteuttamisen tueksi Itellassa on aloitettu muutamia tarkemmin kohdennettuja hankkeita. (Tompuri 2010.) Näiden hankkeiden joukkoon kuuluvat ”Kulttuuritietoinen työpaikkaohjaaja” -koulutus sekä vuonna 2008 aloitettu kielikoulutuskokeilu, jossa viisitoista maahanmuuttajataustaista Itellan työntekijää opiskelee suomen puhetta, kirjoittamista ja kielioppia (<<http://www.itella.fi/group/vastuullisuus/sosiaalinen/monikulttuurisuus.html>>).

Itellaan on luotu myös erityinen tasa-arvosuunnitelma vuonna 2005. Siinä sitoudutaan naisten ja miesten välisen tasa-arvon lisäksi edistämään eri väestöryhmien, etnisten ja ikäryhmien välistä tasa-arvoa. Ohjelmassa on painotettu erityisesti ylimmän johdon sitoutumista tasa-arvon toteuttamiseen. Johtamisen keskeisinä arvoina tulisi olla avoimuus, hyvä työilmapiiri ja henkilöstön tasapuolinen kohtelu. Tasa-arvon käytännön toteuttamista varten on perustettu työnantajan ja henkilöstöjärjestön edustajista koostuva tasa-arvotoimikunta. (Suvanto ja Essandor 2010.)

Paljon on siis tehty monikulttuurisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi, mutta käytännön arjessa on toki edelleen haasteita. Työpaikoilla voi esiintyä kielivaikeuksia ja ennakoasenteita, jotka voivat istua hyvinkin lujassa. Kulttuurierot saattavat ilmetä erilaisina työtapoina ja vaikkapa erilaisena aikakäsityksenä. Myös erilaiset uskonnolliset tavat ja käsitykset aiheuttavat aika ajoin hämmennystä ja ennakkoluuloja. Maahanmuuttajien yleneminen haasteellisiin työtehtäviin saattaa usein olla kiinni valtaväestön asenteista. (Suvanto ja Essandor 2010.)

Paitsi kieli- ja kommunikaatiovaikeudet, minua kiinnostivat tutkielmaani suunnitellessani juuri erot työkuulttuureissa ja -tavoissa. Haastatellessani varhaisjakajia ne olivat sivuosassa, mutta joitakin eroja pulpahteli keskusteluissa esiin silloin tällöin. Halusin nähdä, onko monikulttuurisuus toteutunut aidosti työyhteisössä, joka on Itellan henkilöstöryhmistä kaikkein vähiten esillä.

Suvannon ja Essandorin (2010) mukaan monet maahanmuuttajat ovat jo päässeet etenemään urallaan ja valtaväestön avoimuus sekä vastaanottavaisuus ovat lisääntyneet. Monesti Itella toimii työharjoittelupaikkana maahanmuuttajille, ja työyhteisöjen sisäinen syrjintä on vähentynyt. Positiiviset kokemukset ovat lisänneet myös työnanta-

jan luottamusta. Sitä, missä määrin kaikki tämä on toteutunut myös varhaisjakajien keskuudessa, halusin tutkimuksessa selvittää.

Seuraavaksi tarkastelen Itellan viestintää aluksi konsernitasolla ja sen jälkeen varhaisjakelun osalta.

2.2 Itellan viestintä

Itellan sisäinen viestintä on muuttunut melkoisesti ajoista, jolloin Posti oli valtion laitos ja sen työntekijät virkamiehiä. Se hoidettiin vuosikymmenien ajan kiertokirjein, joiden laatijana oli vuoteen 1926 asti postihallitus, vuosina 1927–80 posti- ja lennätinhallitus sekä vuosina 1981–89 posti- ja telehallitus. Kyseessä oli koko ajan laitoksen korkein päättävä elin, jonka nimi vain vaihteli kulloisenkin organisaatorakenteen mukaan. Kirjeiden allekirjoittajana oli lähes aina koko laitoksen pääjohtaja, ja ne oli pääsääntöisesti osoitettu kaikille laitoksen virkamiehille, koskipa kirjeen sisältö suoranaisesti viranhaltijan omia tehtäviä tai ei.

Liikelaitos- ja osakeyhtiöaikana tiedottaminen on ollut kohdennetumpaa, ja kunkin yksikön johto tai viestinnästä vastaava henkilö on tiedottanut ajankohtaisista asioista juuri oman yksikkönsä jäsenille. Itse työskentelen perusjakelussa (päivisin tapahtuvassa postinjakelussa), joka kuuluu Palvelutuotanto-nimiseen yksikköön. Sen sisäinen tiedottaminen tapahtuu nykyään joka toinen viikko ilmestyvän *Tuotantotiedotteen* avulla. Vastaavia tiedotteita on jokaisella yksiköllä, ja niiden toteutus, ilmestymistiheys ja laatu vaihtelevat.

Koko laitoksen asioita koskeva tiedottaminen on hoidettu kotiin jaettavaan henkilöstölehdessä välityksellä. Jo virkamiesaikana se alkoi ilmestyä nimellä *PT*. Se kertoi nimensä mukaisesti sekä Postin että Telen asioista ja ilmestyi kahdeksan kertaa vuodessa. PT:n seuraajaksi perustettiin vuonna 1984 *Tietolinja*, joka ilmestyi joka toinen viikko. Vuosi 1993 toi muutoksia myös tiedottamiseen, kun Posti ja Tele erotettiin. Tietolinja lakkautettiin ja sen tilalle perustettiin tabloidimuotoinen *Postiset*-lehti. Vuonna 1994 sen korvasi viikoittain ilmestyvä *Viikkoposti*³, jonka pariin tuli aikakauslehtimuotoinen *Kotiposti*. (Koponen 2009: 23.) Kotipostia julkaistiin vuoteen 2004 asti ja Viikkopostia vuoteen 2006, ja vuodesta 2007 lähtien henkilöstölehtenä on toiminut *Pointer*. Lehti

³ Viikkoposti toimitettiin ainoastaan työpaikoille, mutta henkilöstön toivomuksesta sen seuraaja *Pointer* on jälleen jaettu työntekijöiden kotiosoiteisiin.

sisältää konsernia koskevien uutisten lisäksi myös henkilöhaastatteluja ja toimii siten osaltaan henkilöstön purkautumiskanavana.

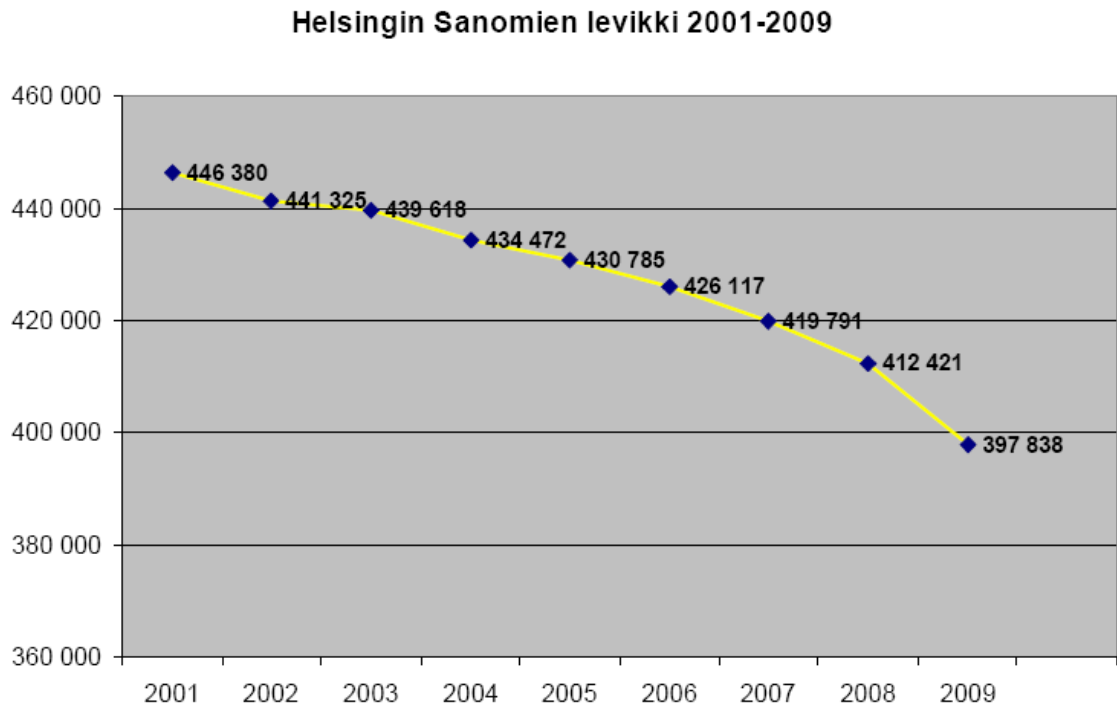
Painettujen julkaisujen lisäksi Itellalla on varsin kattava intranet, nimeltään *Point*, jossa on sekä kaikille suunnattuja tiedotteita että jokaisen yksikön omia, sekä pysyviä että vaihtuvia työohjeita. Siihen pitäisi periaatteessa olla pääsy kaikilla konsernin työntekijöillä, ja sen käyttöön kannustetaan yleisesti. Monet ohjeet löytyvät nykyään pelkästään Pointista, ja on usein esimiehen tai työntekijän omasta aktiivisuudesta kiinni, tutustuuko niihin. Esimerkiksi työvaatetilaukset hoituvat nykyään pelkästään intranetin välityksellä.

2.3 Itellan varhaisjakelu työnä ja sen viestintä

Varhaisjakelulla tarkoitetaan Itellassa yksikköä, jonka tehtävänä on jakaa sanomalehdet yöaikaan asiakkaiden koteihin. Pääkaupunkiseudulla organisaatiolla on takanaan suuri muutos, sillä se tuli konserniin yrityskaupan yhteydessä, kun Itella osti Leijonajakelu Oy:n Sanoma Osakeyhtiöltä 1. syyskuuta 2003. Tämän jälkeen työehdoissa sovellettiin siirtymäkauden ajan vielä Leijonajakelun aikaisia työ- ja palkkausehtoja. Palkkausjärjestelmää uudistettiin 1. kesäkuuta 2009 siten, että tuntipalkan sijaan ruvettiin soveltaamaan pääasiassa suoritepalkkaa, joka määräytyy jaettujen lehtien kappalemäärän mukaan (Viestinvälitys- ja logistiikka-alan työehtosopimus 1.10.2007–30.9.2011: 42).

Koko lehdenjakeluala on tällä hetkellä suurten haasteiden edessä. Ihmiset lukevat painettuja sanomalehtiä yhä vähemmän: esimerkiksi pääkaupunkiseudun tilatuimman sanomalehden Helsingin Sanomien levikki on laskenut noin 50 000 kappaletta 2000-luvulla (Pietinen 2010). Tätä on havainnollistettu tarkemmin kaaviossa 1. Yhä kasvava osa asiakkaista lukee uutisensa verkosta, ja myös ilmaisjakelulehdet ovat syöneet osuutta jonkin verran. Uuden tekniikan mahdollistamien sähköisten lukulaitteiden kehittyminen saattaa tulevaisuudessa mullistaa koko lehtienlukukulttuurin. Tämän vuoksi Itella on joutunut kehittelemään vaihtelevia malleja sanomalehtien jakeluun, kuten varhais- ja päiväjakelun yhdistämistä joillakin maaseutupaikkakunnilla. Suoritepohjaiseen palkkaukseen siirtyminen on myös eräs tapa karsia kustannuksia.

Varhaisjakajien työaika sijoittuu pääsääntöisesti kello 1:n ja 6.30:n väliin. Jokaisella jakajalla on tietty työkokonaisuus, joka jakaantuu piireihin. Työkokonaisuudet ovat erisuuruisia, ja niihin kuuluu eri määrä piirejä. Piirien määrä ei välttämättä vaikuta

Kaavio 1. Helsingin Sanomien levikki vuosina 2001–2009 (Pietinen 2010).

kokonaisuuden haasteellisuuteen — kolmen piirin työkokonaisuuteen voi siis mennä yhtä paljon aikaa kuin kuuden. Sen sijaan työntekijän kyvyt ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, millaista työkokonaisuutta hän päätyy tekemään.

Varhaisjakelu on työtä, jossa käytettyä kieltä tai jonka viestintää en ole huomannut tutkitun missään aikaisemmin, joten tutkimukselle on olemassa selvä tarve — tätä painottivat minulle keskusteluissamme kaikki aikaisemmin mainitsemani Itellan edustajat. Se on myös sikäli mielenkiintoinen aihe, että työ on erittäin itsenäistä, jopa yksinäistä, minkä vuoksi viestintää voisi olettaa olevan suhteellisen vähän.

Aloittaessani tutustumiseni varhaisjakelun käyttämään kirjalliseen materiaaliin löysin *Pointista* uusille jakajille tarkoitetun *Lehdenjakajan käsikirjan* ja joitakin jakeluturvallisuuteen ja työergonomiaan liittyviä esitteitä. Tapaamiseni palveluesimies Antti Hirvelän ja esimies Pia Rothin kanssa toi kuitenkin lisävalaistusta asiaan. Erittäin tärkeä väline jakajille suunnatussa viestinnässä on heille kotiosoitteeseen lähetettävä kuukausikirje, joka ilmestyy aina kuukauden alussa. Se sisältää keskeisimpiä päivityksiä ja muistutuksia työohjeista, tietoja avoimista työpaikoista ja eri yksiköiden tekemästä laadusta, tulevista jakeluista, palkanmaksun aikataulusta, koko konsernin taloudellisesta tilanteesta sekä työsuojeluasiaa. Kuukausikirje ilmestyy sekä suomeksi että käännös-toimiston kääntämänä myös englanniksi, ja jakaja saa itselleen toivomansa version.

Hyvin tärkeä työväline varhaisjakajalle on jakolista, josta ilmenevät kyseisen jakelupiirin kaikki osoitteet ja niihin tulevat sanomalehdet. Siinä on mainittuna myös piirin numero, talouksien ja liikkeiden kokonaismäärä, piirin pituus kilometreissä ja palveluesimiehen sekä esimiehen puhelinnumerot. Lisäksi jokaisen talon tai rapun kohdalla on tarkentavia huomautuksia siitä, mihin tiettyjen vastaanottajien lehdet on jaettava tai miten rappukäytävästä tai paikasta toiseen on käytännöllisintä kulkea. Osa näistä huomautuksista on suomen lisäksi myös englanniksi. Jakolistan tiedotesivulla saattaa olla jakajalle myös lyhyitä päiväkohtaisia tiedotteita muun muassa mainosjakeluista.

Kirjallisen viestinnän lisäksi jakajien kanssa ollaan tarvittaessa yhteydessä suullisesti, joko kasvokkain tai puhelimitse. Sekä palveluesimies että esimies ovat konttorissa tavattavissa maanantaista perjantaihin virastoaikana, ja aika ajoin jakajat soittavat heille ongelmistaan tai käyvät heidän luonaan. Jakajiin ollaan yhteydessä myös sähköpostitse ja tekstiviestitse. Koska monet jakajat nukkuvat yötyön vuoksi päiväsaikaan, he voivat näin lukea heille osoitetut viestit haluamaan aikana.

Päiväesimiesten lisäksi jakajien työn tukena on varhaisjakelun yövalvoja, jota kutsutaan myös yöesimieheksi. Hän päivystää puhelimen ääressä koko jakajien työajan. Hänelle voi soittaa puuttuvista lehdistä tai muista jakelussa ilmenneistä ongelmista, jotta hän voi tarvittaessa lähettää lisälehtiä tai muuta apua ja päivittää poikkeustilanteet tietokantaan asiakaspalvelua varten.

Hirvelä ja Roth kertoivat myös jonkin verran oman alueensa maahanmuuttajien tilanteesta. Hirvelän työkenttään kuuluu eteläinen ja läntinen Helsinki, jonka alueella työskentelee kaikkiaan 379 jakajaa.⁴ Apunaan Hirvelällä kaksi esimiestä, joista Roth on toinen. Rothin alueena on Helsingin kantakaupunki — alue, joka rajoittuu lännessä Lauttasaareen, pohjoisessa Töölöön ja idässä Katajanokkaan. Eteläisen ja läntisen Helsingin jakajista peräti 40 prosenttia on maahanmuuttajia, Pitäjänmäen alueella jopa puolet. Alueella työskentelee 12 kansallisuuden edustajia, suomalaisten lisäksi afganistanilaisia, etiopialaisia, ghanalaisia, kamerunilaisia, kenialaisia, nigerialaisia, pakistanilaisia, saksalaisia, tansanialaisia, venäläisiä ja virolaisia. Hirvelä ja Roth kertoivat useimpien maahanmuuttajien olevan ahkeria työntekijöitä, mutta haasteena on erilainen aikakäsite. Usein asiat on selitettävä moneen kertaan ja käytettävä apuna jopa elekieltä.

⁴ Tieto on peräisin helmikuulta 2010, jolloin kävimme keskustelun.

3 Tutkimusongelmat, aineisto ja teoreettiset lähtökohdat

Tässä luvussa esittelen tutkimusongelmat, aineiston ja sen rajauksen sekä teoreettiset lähtökohdat.

3.1 Tutkimusongelmat

Kuten alkuosasta on tullut ilmi, tutkimukseni lähtökohta on hyvin käytännönläheinen ja peräisin työelämästä. Tutkimukseni tarkoitus on siis tuoda esiin yhden ammattiryhmän, Itellan varhaisjakajien, viestinnän ongelmakohdat ja ehdottaa niihin parannuksia. Koska ammatissa, samoin kuin koko Itellassa, työskentelee valtava määrä maahanmuuttajia, käsittelen asiaa ensisijaisesti heidän kannaltaan. Tutkimuskysymykseni kuuluukin: **Mitä nuo ymmärtämisen ja viestinnän ongelmakohdat ovat? Miten ne ilmenevät jakajien käyttämässä kirjallisessa aineistossa? Miten suullinen viestintä toimii, ja onko siinä eroa valtaväestöön verrattuna? Miten viestinnän ongelmakohtiin voitaisiin saada parannusta?**

3.2 Aineisto ja informantit

Työtä varten tutkin varhaisjakajien perehdyttämistä varten suunniteltua *Lehdenjakajan käsikirjaa* sekä heidän työssään käyttämiä jakolistoja. Haastattelin henkilökohtaisesti kymmentä jakajaa, joista seitsemän oli maahanmuuttajia. Kysyin heiltä, mitä kautta he saivat tietoa asioista ja olivatko he tyytyväisiä viestinnän määrään ja laatuun. *Lehdenjakajan käsikirjaan* ja jakolistoihin palaan tarkemmin luvussa 4, mutta esittelen tässä haastatteluosuuteni informantit.

Haastateltavien saamiseksi minulle oli ensiarvoinen hyöty avusta, jonka sain kahdelta aikaisemmin mainitsemaaltani varhaisjakelun esimieheltä, Antti Hirvelältä ja Pia Rothilta. He lähestyivät yhteistyöhaluisiksi katsomiaan jakajia sähköpostein ja tekstiviestein ja pyysivät näitä tutkimukseeni vapaaehtoisiksi. Kaikkiaan viestejä lähetettiin 20 maahanmuuttajalle, joista seitsemän ilmoittautui mukaan. Heille järjestimme sitten tutustumistilaisuuden, jossa selitin tutkimukseni tarkoitusta ja haastattelutilannetta ja jossa sovimme haastatteluajat ja -paikat. Vertailun vuoksi täydensin tutkittavien joukkoa myöhemmin vielä kolmella syntyperäisellä suomalaisella jakajalla, joita pyysin

mukaan puhelimitse tai sähköpostitse. Kolmen informantin saamiseksi jouduin lähestymään kaikkiaan viittä ihmistä, sillä kaksi heistä kieltäytyi.

Etelä-Helsingin alueen 12 kansallisuuden edustajista mukaan valikoitui suomalaisten lisäksi vain ghanalaisia, kamerunilaisia ja nigerialaisia. Syytä siihen, miksi länsiafrikkalaiset olivat näin voimakkaasti yliedustettuina, en pystynyt selvittämään. Joka tapauksessa he tuntuivat kaikki olevan poikkeuksellisen motivoituneita työhönsä. Neljä heistä oli opiskelijoita, ja heidän joukossaan oli jopa yksi väitöskirjaansa valmisteleva jatko-opiskelija. Kolme muuta teki varhaisjakajan työtä päätyönään. Suomalaisten informanttien joukossa oli yksi opiskelija, yksi päätoiminen varhaisjakaja ja yksi, joka teki yötyönsä lisäksi Itella-konsernissa muuta työtä.

Haastateltavien yksityisyyden suojaamiseksi olen muuttanut heidän nimensä enkä myöskään paljasta yksittäisten informanttien kansallisuutta. Käytän heistä tutkielmassani nimiä Samuel, Chris, Frederick, Stephan, Abel, Jules, Miguel, Leena, Jukka ja Hannu. Kuten nimistä voi huomata, varhaisjakajien ammattikunta on ainakin pääkaupunkiseudulla varsin miesvaltainen, sillä mukana oli vain yksi nainen. Antti Hirvelä mainitsi, ettei hän mielellään palkkaa naisia yötyöhön, koska turvallisuusriskit ovat kasvaneet ja viime aikoina maahanmuuttajakajiin on kohdistunut joitakin uhkatilanteita. Jopa yhdellä informanteistani oli kokemus siitä, että häntä oli työaikana uhattu aseella.

Haastateltavien työkokemuksen pituus Itellan palveluksessa vaihteli suuresti. Maahanmuuttajista suurin osa oli tehnyt työtä kahdesta neljään vuotta, mutta mukana oli myös yksi ainoastaan kaksi kuukautta aikaisemmin aloittanut sekä yksi lähes kymmenen vuotta palvellut. Valtaväestöön kuuluvien joukossa olivat kaksi pisimpään työskennellyttä, joista toisella oli 22:n ja toisella 23 vuoden työkokemus. Kolmannella puolestaan oli kokemusta vain kesätyöstä vuodelta 2009. Mielestäni oli hyvä, että hajonta oli näin suuri, sillä uudet työntekijät saattavat nähdä asioita aivan eri silmin kuin kokee neet.

Haastatteluaineistoa minulle kertyi yhteensä lähes kahdeksan tuntia. Litteroidessani sitä en noudattanut keskusteluntutkimuksen konventioita, koska keskiössä ei ollut puheen prosodia vaan itse haastattelujen sisältö. Ottaessani haastatteluista katkelmia tähän työhön olen käyttänyt niissä suomen tai englannin kielen mukaista oikeinkirjoitusta. Puhekielisyyksiä en ole karsinut, mutta väliäänteitä ja takelteluja olen jonkin verran jättänyt pois.

3.3 Teoreettiset lähtökohdat

Aineistoni kirjallisen materiaalin tarkastelu perustuu multisemioottiseen lähestymistapaan, ja haastattelujen sisällön analysoinnissa olen käyttänyt apuna kahta viestinnän teoriaa. Esittelen seuraavissa alaluvuissa nuo teoriat ja kuvailen myös teemahaastattelua tutkimusmenetelmänä.

3.3.1 Multisemioottisuus

Multisemioottisuudella tarkoitetaan sosiosemioottista lähestymistapaa, johon ovat antaneet tähän mennessä suurimman panostuksensa Gunther Kress ja Theo van Leeuwen teoksellaan *Reading images* (1990, uusi laitos 1996). Englanninkielisessä kirjallisuudessa ilmiön nimitykseksi on vakiintunut *multimodality*. Suomeksi on viime vuosina kuitenkin yhä enenevässä määrin käytetty termiä *multisemioottisuus* (esim. Hanhineva 2003, Svinhufvud 2003, Heikkilä 2006, Eskonen 2009 ja Hyttinen 2010), koska *modaalisuus* saattaa kielessämme sekaantua kielelliseen modaalisuuteen (Hanhineva 2003: 15). Kress (1998: 58) on kuitenkin käyttänyt myös englanniksi termiä *multi-semiotic*, ja nimityksen paremman kuvaavuuden vuoksi puhun multisemioottisuudesta myös omassa työssäni.

Kress ja van Leeuwen (1996: 183) määrittelevät multisemioottisen tekstin sellaiseksi, jonka merkitykset reaalistuvat useamman kuin yhden semioottisen koodin avulla. Heidän lähtökohtanaan on se, etteivät tekstit koostu pelkistä kirjaimista ja sanoista vaan niitä on analysoitava yhdessä kuvallisten elementtien kanssa. Kuva voi olla myös liikkuva, ja mukana kommunikaatiossa voi olla lisäksi ääntä, kuten video- tai elokuvassa.

Kressin ja van Leeuwenin visuaalinen teoria on pitkälti analoginen Hallidayn systeemis-funktionaalisen kieliteorian kanssa, minkä vuoksi monet käsitteet ovat lingvistille tuttuja (Heikkilä 2006: 25). Visuaaliselle ja kielelliselle ilmaisulle ovat yhteisiä samat ilmaisutarpeet, sillä ne pohjautuvat samoihin kulttuurimme pohjana oleviin perustavanlaatuisiin merkitysjärjestelmiin, vaikkakin eri keinoin ja toisistaan riippumatta. Sitä visuaalisen viestinnän areenaa, jolla yhteiskuntamme erilaiset viestintätavat, -välineet ja arvot esiintyvät, Kress ja van Leeuwen kutsuvat *semioottiseksi maisemaksi*. (Kress – van Leeuwen 1996: 17.)

Hallidayn systeemis-funktionaalisen teorian ideationaalista metafunktiota vastaa multisemioottisessa teoriassa *representoiva* eli esittävä ulottuvuus (Kress – van Lee-

uwen 1996: 40). Esittämisen *prosessit* eli teot ja tapahtumat jaetaan kahtia *konseptuaalisiin* ja *narratiivisiin* prosesseihin. Konseptuaaliset prosessit esittävät osallistujien pysyviä ominaisuuksia, ja ne voidaan jakaa edelleen luokitteleviin, analyttisiin ja symbolisiin prosesseihin (mts. 79–112). Narratiiviset prosessit ovat toiminnallisia, ja niissä tulee esiin osallistujien suhtautuminen toisiinsa tietynä hetkenä (mts. 56–73).

Hallidayn interpersoonaista metafunktiota vastaa Kressillä ja van Leeuwenilla (1996: 41) *vuorovaikutus* katsojan kanssa. Vuorovaikutus voi olla kahdenlaista: kuvan julkaisija joko tarjoaa tietoa jostakin aiheesta tai asettaa katsojan johonkin sosiaaliseen suhteeseen (mts. 119–121). Hyödynnettävät muuttujat ovat tässä katseen *suunta*, *kuvauskoko*, *perspektiivi* sekä *horisontaalinen* ja *vertikaalinen kulma* (mts. 121–148).

Tekstuaalista metafunktiota puolestaan vastaa kuvan *rakenne* tai *sommittelu*, josta Hanhineva (2003: 12) käyttää nimitystä *asettelu* ja Eskonen (2009: 16) nimitystä *kompositio*. Keskeisimpiä sommittelupiirteitä Kressillä ja van Leeuwenilla ovat *informaatioarvo*, *salienssi* eli kuvahahmon esiintyntyvyys ja *kehystys*. Informaatioarvon kannalta merkitystä on sillä, onko kuvan osaelementti keskellä vai reunolla, vasemmalla vai oikealla ja ylhäällä tai alhaalla. (Kress ja van Leeuwen 1996: 186–218; Heikkilä 2006: 27–28.)

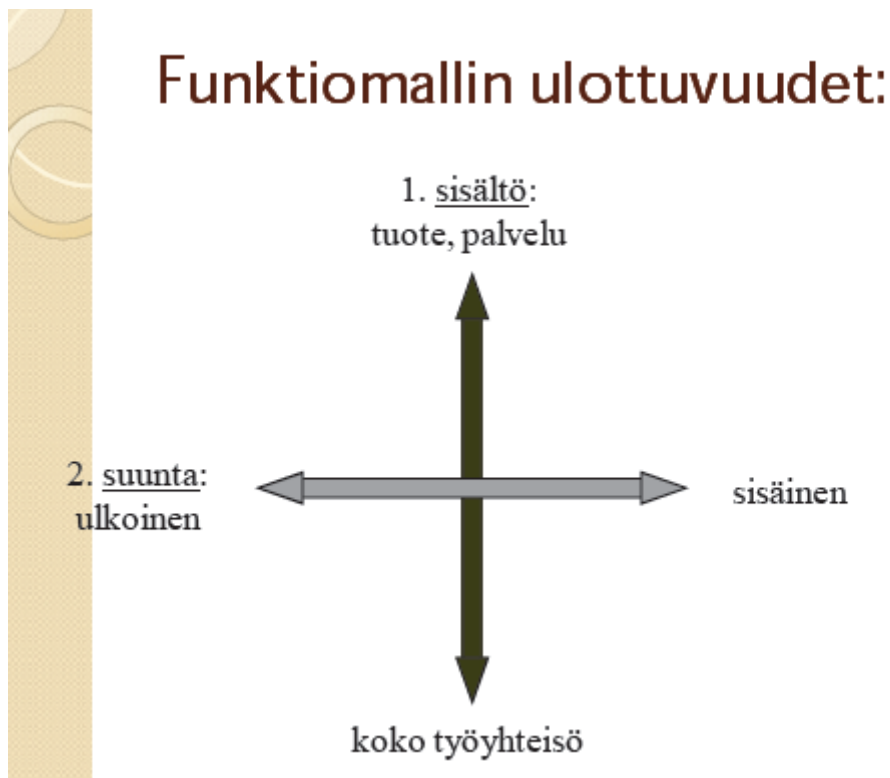
Kressin ja van Leeuwenin teoriaa on kritisoitu siitä, että he esittävät sommitte- luun liittyvistä piirteistä vain länsimaiseen kulttuuriin liittyviä esimerkkejä, joskin he tunnustavat periaatteiden kulttuurikohtaisuuden (1996: 203). Luokkia on pidetty mieli- valtaisina, ja kuvasommittelun tuomia merkityksiä on väitetty tutkitun erillään teksti- kontekstista. Teorian ansioksi voidaan kuitenkin lukea se, että siihen on koottu yhteen perusteellisesti aikaisempien tutkijoiden näkökantoja ja jäsenneily niiden avulla kattava taksonomia. (Heikkilä 2006: 28–29.) Omassa tutkimuksessani olen käyttänyt hyväkseni joitakin teorian keskeisimpiä käsitteitä, mutta olen pyrkinyt aina ottamaan huomioon myös ympäröivän sanallisen kontekstin.

3.3.2 Viestinnän teorialat

Koska tutkimukseni ei ole pelkästään lingvistinen vaan liittyy laajemmin yrityksen vies- tintään, olen käyttänyt pohjana kahta organisaatioviestinnän teoriaa, Åbergin (2000) tulosviestinnän mallia ja Aulan (1999) mallia viestinnän kaksoisfunktioista.

Åberg (2000: 101) on jakanut organisaatioviestinnän sisällön kahteen ulottuvuu- teen, *kontekstiin* ja *sisällön painopisteeseen*. Kontekstilla hän tarkoittaa viestinnän jakoa

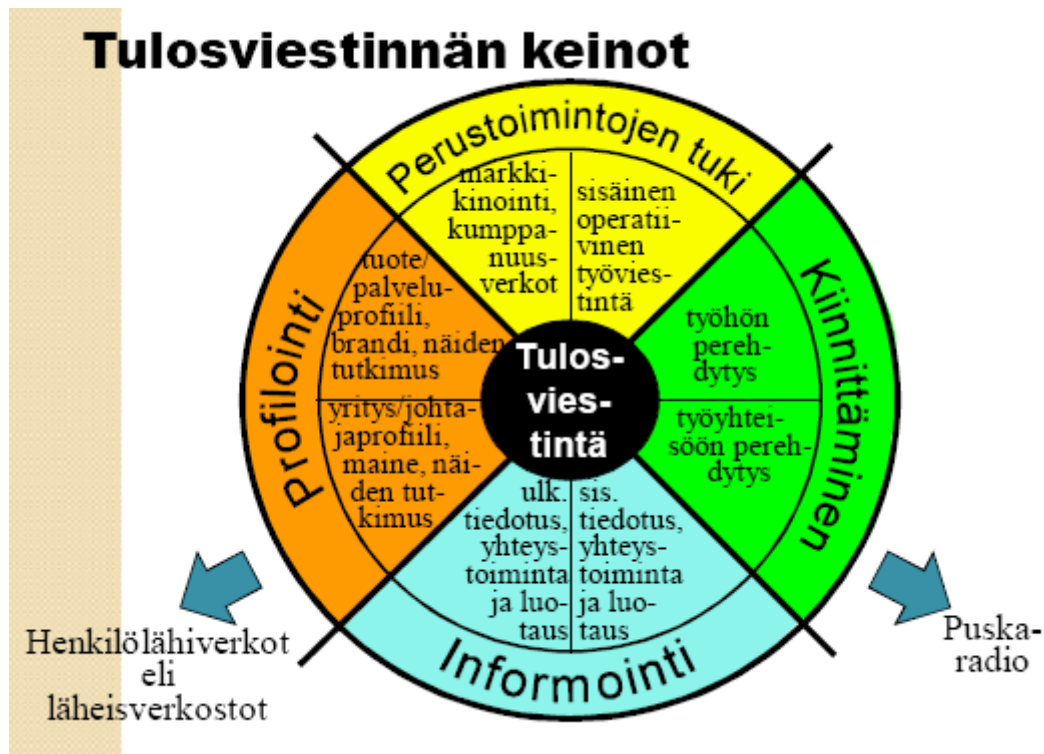
työyhteisön sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisällön painopisteen hän esittää jatkumona, jonka ”toisessa päässä ovat yksittäiseen työtehtävään, tuotteisiin ja palveluihin liittyvät tarkat sanomat, toisessa päässä koko työyhteisöön liittyvät, sisällöltään siten laajemmat sanomat” (mp.). Tulosviestinnän funktioiden ulottuvuudet voidaan esittää kaaviona, kuten kuvasta 1 havaitsemme.



Kuva 1. Tulosviestinnän ulottuvuudet (Åberg 2010).

Näiden ulottuvuuksien tarkastelun lisäksi on hyvä käsitellä syitä, minkä vuoksi työyhteisöissä viestitään. Nämä syyt Åberg (2000: 99–100) jakaa viiteen funktioon: *perustoimintojen tukeen, työyhteisön pitkäjänteiseen profilointiin, informointiin, kiinnittämiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen*. Tärkeimpänä näistä hän pitää perustoimintojen tukea, koska sitä tarvitaan tuotteiden ja palveluiden tuottamiseen. Profilointi on pitkäjänteistä toimintaa, jolla pyritään luomaan tuotteiden tai palveluiden tavoitekuva ja niiden avulla rakentamaan työyhteisön mainetta. Informointi sisältää tapahtumien kertomisen sekä työyhteisön sisällä että sen ulkopuolella, ja se lähtee työyhteisöä koskevasta uutisesta. Kiinnittämistä tarvitaan työyhteisöön perehdyttämisessä, yhteisöllisyyden luomisessa ja sekä työyhteisön normien ja menettelytapojen opettamisessa. Sosiaalista vuorovaikutusta tarvitaan sosiaalisten tarpeiden tyydyttämiseen.

Kun nämä viisi viestinnän funktiota yhdistetään kuvan 1 tulosviestinnän ulottuvuuksiin, saadaan Åbergin tulosviestinnän malli, jossa on konkretisoitu näitä organisaation eri viestintäsegmenttejä. Malli on havainnollistettuna kuvassa 2.



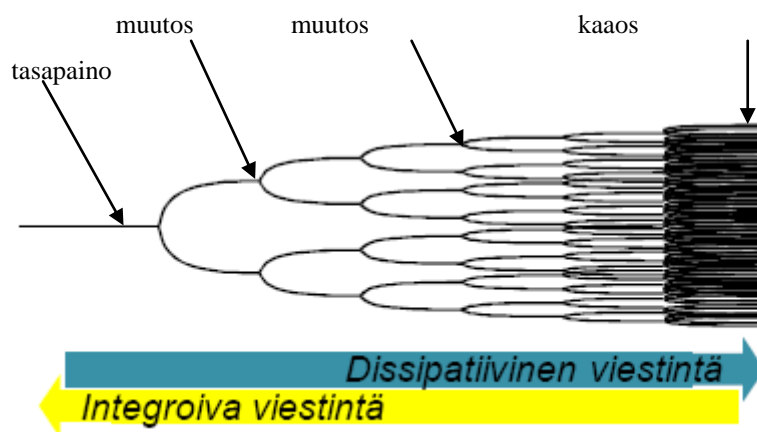
Kuva 2. Tulosviestinnän malli, ”Åbergin pitsa” (Åberg 2010).

Halusin esittää tämän organisaatioviestinnän mallin, koska siitä ilmenevät hyvin oman tutkielmani kannalta keskeiset segmentit. Tutkimukseni keskittyy lähinnä ”pitsan” oikeanpuoleisiin lohkoihin eli sisäiseen viestintään. Funktiomallin ulottuvuuksissa tämä on ilmaistu oikealle suuntautuvalla nuolella, joka ilmaisee viestinnän suunnaksi nimenomaan sisäisen.

Itellan varhaisjakelussa perustoimintojen tukeen kuuluva sisäinen operatiivinen työviestintä toteutuu pääasiassa jakolistojen, osittain myös kuukausikirjeiden välityksellä. Kiinnittämisen avuksi työhön perehdytykseen on suunniteltu *Lehdenjakajan käsikirja*, jossa on osaltaan myös operatiivista työviestintää, koska siinä kuvaillut työvaiheet toistuvat päivästä toiseen. Informointi on moninainen osa-alue, johon kuuluvat sisäinen tiedotus, yhteystoiminta eli henkilökohtaiset kontaktit ja luottamus eli heikkojen muutossignaalien havaitseminen henkilöstön keskuudessa. Informointia hoidetaan varhaisjakelussa kuukausikirjeiden, puhelimen ja sähköpostin välityksellä.

Sisäisen viestinnän tutkimisen apuvälineenä olen puolestaan käyttänyt Aulan (1999) kuvausta viestinnän kaksoisfunktiosta. Aulan teoria lähtee siitä, että kaikki organisaatiot muuttuvat, ja jokainen muutos vaikuttaa aina jollakin tavalla seuraavaan. Wiio (1978: 14) on esittänyt viestinnän lain, jonka mukaan viestintä yleensä epäonnistuu, paitsi sattumalta. Viestintä voi kuitenkin Aulan (1999: 144) mukaan olla organisaatiolle tehokas väline suotuisan kehityksen turvaamiseksi, mikäli se hoidetaan suunnitelmallisesti.

Aulan teoriassa hyvin keskeisenä käsitteenä on *bifurkaatio*, jolla tarkoitetaan ”järjestelmän tilan tai sen käyttäytymisen äkillistä jakautumista tai haarautumista kahdeksi erilliseksi tai toisiinsa liittyväksi osakäyttäytymiseksi” (Aula 1999: 81). Bifurkaatiopiste merkitsee kehityksessä epäjatkuvuutta, ja useiden peräkkäisten bifurkaatioiden toistuessa organisaatio ajautuu kohti kaaosta. Åbergin (2000: 70) mukaan bifurkaatiopisteestä on esimerkkinä päätöstilanne, jonka seurauksena työyhteisö palautuu ennustettavuuden tilaan tai valitsee vaihtelun tien. Jos organisaation viestintä on *integraivaa*, se ajaa sitä kohti järjestystä; jos se taas on *dissipatiivista*, seurauksena on kasvava epäjärjestys ja lopulta kaaos (Aula 199: 144). Tämä voidaan esittää kaaviona, joka on kuvassa 3.



Kuva 3. Viestinnän kaksoisfunktio (Aula 1999: 145).

Jos organisaation tavoitteena on järjestys, integroiva viestintä on käytännöllistä, kun ympäristö aiheuttaa muospaineita. Integroiva viestintä on yksiselitteistä, loogista ja tehokasta eikä jätä sijaa tulkinnoille. Se on kontrolloivaa, ja sen tarkoituksena on luoda jatkuvuuden tunnetta. Tämä viestintätyyppi sopii organisaatioon, jonka tehtävät ovat rutiininomaisia ja toistuvia. (Aula 1999: 146.)

Epäjärjestys ei kuitenkaan välttämättä ole organisaatiolle pahaksi, ja silloin se voi valita toimintatavakseen dissipatiivisen viestinnän. Se on käytännöllistä tilanteessa, jossa organisaatio on kriisissä ja ongelmien ratkaisemiseksi tarvitaan luovuutta ja innovatiivisuutta. Dissipatiivinen viestintä on luonteeltaan hyvin vapaata ja jättää sijaa uusille näkemyksille ja tulkinnoille. (Aula 1999: 145.) Se on korostetun vuorovaikutteista ja suosii tarinoiden kerrontaa ja monien totuuksien maailmaa (mts. 146).

Integroivan ja dissipatiivisen viestinnän välisiä eroja on havainnollistettu taulukossa 1.

Taulukko 1. Viestinnän kaksoisfunktion laadullisia ominaisuuksia (Aula 1999: 146)

Integroiva viestintä	Dissipatiivinen viestintä
tarkkaa, kirjaimellista	metaforista
reaktiivista	proaktiivista, ennalta aktiivista
intentionaalista	spontaania
kontrolloitua	impulsiivista
monofonista, yksiaänistä	polyfonista, moniaänistä
monologista	dialogista

Tässä yhteydessä on huomattava, että edellä esitetyt viestintätyypit ovat jatkumon ääripäitä ja esiintyvät harvoin sellaisenaan. Jokaisen organisaation viestinnässä voi olla aineksia molemmista tyypeistä. Ratkaisevaa organisaation kannalta onkin integroivan ja dissipatiivisen viestinnän välinen suhde ja se, miten niitä toteutetaan organisaation eri kehitysvaiheissa. (Aula 1999: 145–147.) Åbergin (2000: 72) mukaan mallin pahin tulkinta on sellainen, ettei se selitä yhtään mitään, jos kerran mallin lopputuloksena voi olla mitä vain. Sen se kuitenkin osoittaa, että asioihin voidaan reagoida hyvin eri tavoin ja että ratkaisut vaikuttavat suuresti työyhteisön tilaan tulevaisuudessa.

Juholin (1999: 58–61) on lisännyt malliin vielä kolmannen ulottuvuuden, joka on näiden yhdistelmä, ja hän kutsuu sitä *dialogimalliksi* (ks. myös Åberg 2000: 220–221). Siinä korostuu ihmisen vastuu siitä, että hän kertoo eteenpäin itsellään olevan tiedon, jonka katsoo muille tarpeelliseksi. Malli sisältää vastuun työyhteisön kehittämisen siten, että omat ideat tulevat kaikkien yhteiseen käyttöön. Malli vaikuttaa edellisiä jalostuneemmalta mutta samalla vaativammalta, koska se antaa työyhteisön jäsenille

enemmän vastuuta. Se edellyttää toimiakseen yhteisöviestinnän tuntemusta, organisaation jäsenten sitouttamista siihen ja jatkuvaa seuraamista.

Itella on suuri konserni, jonka eri yksiköihin mahtuu varmasti aineksia näistä kaikista viestintätyypeistä. Varhaisjakelu on työtä, jossa rutiininomaiset työvaiheet toistuvat päivästä toiseen, joten voisi olettaa, että suuri osa sen viestinnästä olisi integroivaa. Organisaatio on kuitenkin kokenut suuria muutoksia viime vuosina, ja ala on kilpailtu, minkä vuoksi halusin selvittää, onko sen viestinnässä myös dissipatiivisia tai kenties dialogisia aineksia. Tämä oli asia, jonka pystyin selvittämään ainoastaan haastattelemalla jakajia, jotka tekevät työtä päivittäin ja joilla on omakohtaista kokemusta viestinnästä.

3.3.3 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelu on tiedonhankinnan muoto, jota käytetään tieteessä tutkimusmetodina. Tutkimushaastattelun osa-alueita ovat haastattelurungon laatiminen, haastattelemisen, tulosten rekisteröinti, numeerisen koodin kehittäminen ja vastausten koodaus. Tässä yhteydessä voidaan tehdä ero haastattelun ja haastattelemisen välillä: edellinen viittaa koko prosessiin, jälkimmäinen itse kahdenkeskiseen vuorovaikutustilanteeseen. (Hirsjärvi ja Hurme 1988: 26; 2006: 43.) Haastattelulle on tunnusomaista, että se on suunniteltu ennalta ja että haastattelijalla on perehtynyt sekä tutkimuksen teoriaan että käytäntöön. Haastattelu tapahtuu haastattelijan aloitteesta, ja on tavallista, että hän joutuu kasvattamaan ja ylläpitämään haastateltavan motivaatiota. Haastattelijalle oma rooli on selvä alusta alkaen, mutta haastateltavalle se selviää vasta haastattelun kuluessa. Tietojen luottamuksellisuus on myös luonnollinen osa haastattelua. (Hirsjärvi ja Hurme 1988: 27.)

Haastattelut voidaan jakaa kysymysten ennakkovalmiuden perusteella *strukturoituihin* ja *strukturoimattomiin*. Niistä käytetään myös nimityksiä *standardoitu* ja *standardoimaton*. Haastattelujen voidaan ajatella muodostavan tässä suhteessa jatkumon, eikä tarkka luokittelu aina ole mahdollista. Strukturoidun ääripäätä edustaa lomakehaastattelu, jossa on valmiit, useimmiten monivalintakysymykset ja valmiit vastausvaihtoehdot. Kysymykset esitetään tällöin kaikille haastateltaville samassa muodossa. (Tiittula ja Ruusuvaori 2005: 11.) Lomakehaastattelu sopii tilanteisiin, joissa aineisto on tarkoitettu kvantifioida, tai kun halutaan testata muodollisia hypoteeseja (Hirsjärvi ja Hurme 2006: 45). Sen etuja ovat haastattelun ja tietojenkäsittelyn nopeus, mutta haittana on

puolestaan se, että kysymyksiin valitut käsitteet ja kysymykset heijastelevat usein enemmän tutkijan kuin haastateltavien käsityksiä (Hirsjärvi ja Hurme 1988: 26).

Toisessa ääripäässä haastattelu puolestaan muotoutuu itse tilanteessa, haastattel-tavan ehdoilla. Se on muodoltaan pikemminkin vapaa keskustelu, ja siitä on käytetty eri yhteyksissä myös nimityksiä *avoin haastattelu* (Tiittula ja Ruusuvuori 2005: 11–12), *kliininen haastattelu*, *syvähaastattelu*, *asiakaskeskeinen haastattelu* ja *keskustelunomai-nen haastattelu* (Hirsjärvi ja Hurme 2006: 45). Hirsjärvi ja Hurme (1988: 31–32) esittä-vät neljä tilannetta, joihin tämä haastattelumuoto soveltuu erityisesti: 1) kun eri haasta-teltavien kokemukset vaihtelevat suuresti (ns. elämänmuutostutkimukset), 2) käsitel-täessä menneisyyden tapahtumia, 3) heikosti tiedostettujen seikkojen esille saamiseksi tai 4) kun haastateltavia on vähän. Tätä haastattelumuotoa on syytä käyttää myös silloin, jos tutkimusaihe on erityisen arkaluontoinen.

Näiden kahden ääripään väliin asettuu *puolistrukturoitu* tai *puolistandardoitu* haastattelu, jossa joitakin haastattelun ydinkohtia on suunniteltu ennalta, mutta järjestys ja muotoilu vaihtelevat. Tunnetuin puolistrukturoitu haastattelumuoto on *teemahaastat-telu* (engl. focused interview), jossa tärkeintä on käydä tietyt aihepiirit tai teemat läpi kaikkien haastateltavien kanssa. (Tiittula ja Ruusuvuori 2005: 11.) Kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat teemahaastattelusta, mutta se ei kuitenkaan ole yhtä vapaa kuin avoin haastattelu (Hirsjärvi ja Hurme 2006: 48).

Teemahaastattelulla on lukuisia hyötyjä, kuten Hirsjärvi ja Hurme (2006: 48) seuraavassa kuvaavat:

Teemahaastattelu-nimellä on se etu, että se ei sido haastattelua tiettyyn leiriin, kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, eikä se ota kantaa haastattelukertojen mää-rään tai siihen, miten ”syvälle” aiheen käsittelyssä mennään. Sen sijaan nimi kertoo siitä, mikä tässä haastattelussa on kaikkein oleellisinta, nimittäin sen, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten tee-mojen varassa. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkit-tavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tul-kinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa.

Valitsin tutkimusmenetelmäkseni nimenomaan teemahaastattelun siksi, että ha-lusin antaa puheenvuoron haastateltaville ja unohtaa oman tutkijanroolini. Viestintään liittyvä aihepiiri on suhteellisen laaja ja jakajien kokemukset sen verran yksilöllisiä, että teemahaastattelun tuoma vapaus tuntui sopivimmalta. Toisaalta halusin kysyä tietyt ky-symykset kaikilta, koska kommunikaatiovälineet ja -tavat ovat kuitenkin jokaiselle pää-asiassa samat; painotukset vain vaihtelevat. Jokaisen kokemus on silti yksilöllinen, ja

liian strukturoiduilla kysymyksillä joitakin arvokkaita ajatuksia olisi voinut jäädä saamatta.

Kuten mikä tahansa haastattelutyypin, teemahaastattelukin vaatii huolellista valmistautumista ja suunnittelua. Hyvä suunnitelma säästää turhaa työtä ja auttaa ennakkoimaan voimavarat (Hirsjärvi ja Hurme 2006: 54). Oleellista tässä on laatia hyvä tutkimussuunnitelma, joka sisältää lyhyen katsauksen aikaisempaan tutkimukseen, oletukset tai ongelmien tarkennuksen, hahmotelman tietojen keruusta, arvion voimavarojen tarpeesta ja tutkimuksen aikataulun (mts. 56–57). Ennen haastatteluja on luotava haastattelurunko, hankittava haastateltavat, otettava heihin yhteys ja sovittava heidän kanssaan haastattelujen aikataulu. Haastattelujen jälkeen on varattava aikaa haastattelujen litterointiin ja analyysiin sekä johtopäätösten tekemiseen (mp.).

Eräs tärkeä kysymys pohdittavaksi haastattelujen yhteydessä on se, kuinka monta haastateltavaa tulisi valita. Tämä riippuu toki tutkimuksen tarkoituksesta, mutta Hirsjärvi ja Hurme (2006: 58) antavat neuvoksi haastatella niin monta kuin on välttämätöntä tarvittavan tiedon saamiseksi. Jos haastateltavia on liian vähän, riskinä on, että aineistosta ei voi tehdä tilastollisia yleistyksiä. Liian suuren joukon haittana on taas syvällisten tulkintojen tekemisen vaikeus. Itse päädyin tutkimuksessani kymmeneen haastateltavaan, koska se on sopivasti hallittavissa oleva joukko, jonka keskuudesta löytyy riittävän erilaisia mielipiteitä. Tutkimukseni on pääasiassa kvalitatiivinen, minkä vuoksi suuremman ryhmän valinta ei ollut tarpeen.

Haastattelusta voidaan sopia haastateltavan kanssa joko kirjeitse, puhelimitse tai sähköpostitse, tai haastattelupyyntö voidaan esittää hänen ovellaan ilmoittamatta etukäteen (Hirsjärvi ja Hurme 2006: 84).

Jotta haastattelu olisi helppo analysoida myöhemmin ja itse haastattelutilanne sujuisi ilman katkoja ja keskeytyksiä, sen luonteeseen kuuluu sen tallentaminen. Myös teema-alueet kannattaa opetella etukäteen, jotta paperien selailuun haastattelun aikana ei menisi turhaan aikaa. Jotkut saattavat jännittää nauhuria aluksi, mutta kokemus on osoittanut, että useimmat unohtavat sen olemassaolon haastattelun kuluessa. Sen vuoksi nauhurin esille ottamisesta ja sen käytön sopimisesta ei ole tarpeen tehdä suurta numeroa vaan tehdä asia luontevasti kysyen: ”Sopiihan, että nauhoitan tämän haastattelumme?” (Hirsjärvi ja Hurme 2006: 92–93.) Huomasin itse, että tämä oli paras tapa, eikä kukaan haastateltavista vastustanut nauhurin käyttöä.

Kulttuurierot saattavat maahanmuuttajataustaisten haastateltavien kohdalla asettaa erityishaasteita. Näitä voivat olla kielimuuri, erilainen aikakäsitys, erilaiset tavat ja

jopa lukutaidottomuus. (Rastas 2005: 78–85.) Tähän kiinnittivät huomioni myös Hirvelä ja Roth ja kertoivat, että asioista sovittaessa afrikkalaistaustaisten työntekijöiden kanssa aika on varmistettava moneen kertaan. Itse ennakoin tämän tekemällä kutakin haastateltavaa varten pienen lapun, johon kirjoitin haastattelun ajan ja paikan. Osa heistä toivoi, että varmistaisin vielä asian samana tai edellisenä päivänä soitolla tai tekstiviestillä, minkä teinkin. Ainoastaan yksi haastateltava jätti tulematta tapaamiseen, enkä saanut hänen kanssaan sovittua uutta aikaa. Muut haastattelut sujuivat sovitusti, ja valtaosalle informanteista luontevin paikka haastattelua varten oli heidän oma kotinsa.

4 Lehdenjakajan työn kirjalliset apuvälineet

Sanomalehtien varhaisjakajan työ on luonteeltaan käytännön työtä, jossa käytetyt kirjalliset apuvälineet ovat suhteellisen suppeat. Kuten mainitsin alaluvussa 2.3, uusien varhaisjakajien perehdytykseen on laadittu *Lehdenjakajan käsikirja*, joka täyttää Åbergin tulosviestinnän mallin mukaan kiinnittämisen, sekä työhön että työyhteisöön perehdyttämisen, funktion. Jonkin verran se sisältää myös operatiiviseen työviestintään kuuluvia työohjeita. Kuukausikirjeillä on roolinsa informoinnissa ja nimenomaan sisäisessä tiedottamisessa. Jakolistat puolestaan edustavat perustoimintojen tukeen kuuluvaa sisäistä operatiivista työviestintää. Käsittelen tässä luvussa *Lehdenjakajan käsikirjaa* ja jakolistoja tekstintutkimuksen keinoin. Käsikirjaa tarkastelemalla voidaan paitsi tutustua tapaan, jolla työntekijät voidaan perehdyttää työhönsä, myös nähdä, millaisen kuvan Itella haluaa antaa itsestään uusille työntekijöille ja muille mahdollisille lukijoille. Kuukausikirjeitä käsittelen seuraavassa luvussa lähinnä viestinnän teorioiden kannalta.

4.1 *Lehdenjakajan käsikirja*

Lehdenjakajan käsikirja on 32-sivuinen nelivärinen kirjanen, joka on painettu vaakasuoraan A5-kokoon. Se on julkaistu sekä suomen- että englanninkielisenä. Sen sisältö selviää parhaiten ensimmäisellä aukeamalla olevasta sisällysluettelosta, jossa on lueteluna seuraavat luvut:

- 1 Tervetuloa Itellaan lehdenjakajaksi
- 2 Miten sanomalehti valmistuu
- 3 Jakotyö pääpiirteittäin
- 4 Ongelmatilanteet
- 5 Jakolista ja sen ylläpito
- 6 Työhyvinvointi
- 7 Jakajan työsuhte
- 8 Oteita sanomalehdenjakajan työehdoista
- 9 Perustietolomake

Esite on painettu vuonna 2008, minkä vuoksi jakajan työsuhdetta ja työehtoja koskevat luvut on kirjoitettu ennen viime vuonna tapahtunutta palkkausuudistusta. Koska tiedot ovat vanhentuneet, en käsittele niitä lainkaan tutkimuksessani vaan keskityn kuuteen

ensimmäiseen lukuun. Tarkastelen tekstissäni sekä kuvan suhdetta tekstiin että tekstin viestivyyttä sinänsä maahanmuuttajatyöntekijöiden näkökulmasta.

4.1.1 Kuvan suhde tekstiin

Kuva on varsin keskeisessä asemassa *Lehdenjakajan käsikirjassa*, sillä 32-sivuisessa julkaisussa on kaikkiaan 12 kuvaa, yksi kaavio ja neljä tekstiruutua. Kuvat on valittu poikkeuksetta siten, että ne tukevat tekstin sisältöä ja sanomaa ja toimivat sen kanssa yhteistyössä. Koko esite on siten ikään kuin kuvan ja sanan vuoropuhelua, ja värikkäät, tarkoin harkitut valokuvat myös houkuttelevat lukijaa⁵ tutustumaan sisältöön.

Tämä ilmenee jo kansikuvasta lähtien. Se on esitetty kuvassa 4.



Kuva 4. Kansikuva.

Kannessa ei ole muuta tekstiä kuin esitteen nimi, *Lehdenjakajan käsikirja*, ja oikeassa ylänurkassa yrityksen, Itellan, logo. Kuvassa on kaksi hymyilevää lehdenjakajaa, joilla on molemmilla Itellan työvaatteet yllään. Itellan logo näkyy myös etualalla olevan nais-

⁵ Käytän tässä yhteydessä termiä *lukija*, koska katson tekstin ja kuvan muodostavan kokonaisuuden, jota voidaan lukea. Myös esim. Heikkilä (2006: 152) ja Eskonen (2009: 24) puhuvat tutkimuksissaan *lukijasta*.

jakajan työtakissa. Taustalla on auto, jota jompikumpi jakajista käyttää ilmeisesti työvälineenään. Kuva on otettu yöllä, koska taustalla on pimeää ja keinovalaistus. Lukijalle ei siis jää pienintäkään epäselvyyttä siitä, millaista ja millaisissa olosuhteissa tehtävää työtä esite käsittelee.

Kannen kuvassa ihmiset ovat esiintyntyviä, salienteja elementtejä (Kress – van Leeuwen 1996: 212–214). Näistä etualan naisjakaja on vielä keskeisempi, koska hän on lähempänä lukijaa ja katsoo tähän suoraan. Hänen kohdallaan kuva on myös terävämpi kuin taaempana olevan miespuolisen jakajan kohdalla. Taustalla näkyy auto, jota osa lehdenjakajista käyttää työvälineenään. Suuri osa heistä tekee työnsä myös jakelukärryn tai polkupyörän avulla, mutta läsnä on kuitenkin aina ihminen, joka on kansikuvassa tärkeimmässä roolissa.

Kressin ja van Leeuwenin (1996: 186–192) mukaan kuvassa vasemmalla esitetään *annettu* ja tuttu tieto, oikealla *uusi* ja tuntematon. Molemmat etusivun tekstielementit, sekä yrityksen että esitteen nimi, on sijoitettu oikeaan reunaan, mikä implikoi lukijalle uutta asiaa. Tämä onkin johdonmukaista, sillä on kyse uuden työntekijän perehdyttämiseen tarkoitettusta esitteestä.

Kress ja van Leeuwen (1996: 193–201) esittävät myös, että ylhäällä on esitetty *ideaali*, alhaalla *todellinen* tieto. Ideaali voi tarkoittaa informaation ideaalistettua tai yleistettyä ydintä, mutta sillä voidaan viitata myös kaukaiseen toiveeseen tai ajassa, joko menneessä tai tulevassa, etäiseen (Kress ym. 1997: 274–275). Todellinen on puolestaan spesifimpää, yksityiskohtaisempaa ja käytännönläheisempää tietoa. Esitteen otsikko *Lehdenjakajan käsikirja* on juuri tällä paikalla, sillä se ilmaisee koko esitteen funktion ja kertoo, miksi lukijan kannattaa avata ja lukea se. Toisaalta yrityksen logo esitetään ideaalina; se on luultavasti lukijalle ja uudelle työntekijälle vielä suhteellisen kaukainen asia, mutta se asetetaan auktoriteetin asemaan, esitteessä olevan tiedon lähteeksi.

Tekstin ja kuvan vuoropuhelu on hyvin puhuttelevaa myös etukannen aukeamallla, jossa on myös sisällysluettelo. Tämä on esitettyä kuvassa 5. Aukeamia on usein analysoitava kokonaisuuksina, sillä monesti kuvat ovat kooltaan suurempia kuin yksi sivu, ja myös teksti saattaa ulottua sivurajan yli (Kress ym. 1997: 270–272). Näin on myös *Lehdenjakajan käsikirjan* kansiaukeaman kuvassa, joka menee osittain oikeanpuoleiselle sivulle. Kuva on jälleen otettu yöllä, aikaan, jolloin lehdenjakajat työskentelevät. Kuvan katu on hiljainen ja rauhallinen; ainoa liikkeessä oleva elementti on lehdenjakaja, joka pyöriilee lukijasta pois päin. Häenkään ei ole kuvassa kovin salientti,



Kuva 5. Kansiaukeama.

koska hän on selin lukijaan päin eikä lukija näe hänen kasvojaan, ainoastaan tummanhahmon. Tällä on luultavasti haluttu tuoda esiin lehdenjakajan työn huomaamattomuutta ja yksinäistä luonnetta. Hän työskentelee silloin, kun muut nukkuvat, ja työstä tulee yleensä palautetta vasta silloin, jos lehti jostain syystä jää tulematta. Kuvan katu on kostea, mikä kertoo työoloista: jakajan on tehtävä työnsä säässä kuin säässä.

Aukeaman vasemmalla puolella annetun paikalla on sisällysluettelo. Vaikka esitteen sisältö ei vielä tässä vaiheessa olekaan lukijalle tuttu, odotuksenmukaista on se, että sisällysluettelo on alussa. Toisaalta oikeanpuoleisella sivulla uutta on lyhyt kirjoitus, jonka otsikkona on ”Tervetuloa Itellaan lehdenjakajaksi”. Se on kuvan oikealla puolella, mikä lienee tarkoin harkittua. Kuvassa olevan lehdenjakotilanteen aihepiiri on jo lukijalle jossain määrin tuttu; uutta sen sijaan on se, että lukija itse on aloittamassa tuota työtä. Näin työyhteisöön kiinnittäminen (Åberg 2000: 102) aloitetaan heti ensimmäiseltä aukeamalta. Itse tekstin sisältöä tarkastelen tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

Varsinainen työn tekeminen selitetään esitteessä hyvin seikkaperäisesti, ja työn eri vaiheita havainnollistetaan selkein kuvin. Kuvassa 6 on esitettynä tilanne, jossa jakaja on pudottamassa lehtiä luukusta. Jälleen teksti ja kuva käyvät selkeää vuoropuhelua, sillä kuva on otettu juuri viereisen otsikon kuvaamasta tilanteesta. Annettuna on esitetty itse jakelutapahtuma, johon lukija on jo ehtinyt alustavasti tutustua, ja uuden paikalla oikealla kuvaillaan jakotyötä yksityiskohtaisemmin tekstin avulla.

Kuvassa on kuitenkin lehdenjakajan todellisuuteen verrattuna räikeä ristiriita: taustalla näkyy päivänvaloa, minkä vuoksi kuvaa ei ole voitu ottaa autenttisesta tilanteesta. Jakajan vaatetuksesta voi päätellä, että kyseessä on jokin muu vuodenaika kuin kesä, ja toisaalta vain kesällä aurinko voisi paistaa yöllä. Myöskään jakajan kädessä olevat julkaisut eivät näytä sanomalehdiltä vaan pikemminkin mainoksilta tai neliväri-



Kuva 6. Jakaja työssään rappukäytävässä.

siltä tabloidimuotoisilta lehdiltä. Näyttääkin siltä, että kuva esittää itse asiassa päiväpostinjakajaa. Hän käyttää samanlaisia työvaatteita kuin lehdenjakaja, mutta hänen asiakkaalle jakamansa materiaali on tyystin erilaista, ja työaika sijoittuu päivään. Vaikka jakelutyön luonne selviääkin kuvasta hyvin, kuva olisi tuntunut todellisemmalta ja saanut enemmän painoarvoa, jos lehdenjakaja kokisi sen esittävän juuri hänen tekemäänsä työtä.

Työvälineiden kuvaaminen on esitteessä varsin keskeisessä osassa. Tämä käy ilmi kuvista 7, 8, 9 ja 10, joissa havainnollistetaan tärkeimpiä työvälineitä. Viestintä on tässä suhteessa hyvin konkreettista ja läpinäkyvää (Kress – van Leeuwen 1996: 27), sillä kuvat esitetään toden kaltaisista tilanteista, jolloin niillä on välitön ja suora vaikutus lukijaan. Kuvassa 7 on jakaja polkupyöränsä ääressä lastaamassa sitä sanomalehdillä. Kuvassa 8 on jakelulaukku, jota lehdenjakaja voi käyttää rappukäytävässä; se on varsin kätevä etenkin korkeissa taloissa, joissa rappuun mukaan otettavien lehtien määrä voi kasvaa hyvinkin suureksi. Kuva 9 esittää kahta tärkeää jakajan apuvälinettä, joita käytetään virhe- ja ongelmatilanteissa. *Valitettavasti*-kortin jakaja voi pudottaa asiakkaalle, jos tämä jostain syystä saa rikkiäisen tai kastuneen lehden tai ei saa lehteä ollenkaan tai lehti tulee myöhässä. Huomautuskorttia käytetään ongelmatilanteissa, jotka ovat asiakkaan korjattavissa, kuten nimen puuttuessa luukusta tai ovesta tai, kun luukun tai laatikon ympäristössä on työturvallisuutta uhkaavia tekijöitä. Kuvassa 10 jakaja työskentelee kaupunkioiloissa tavallisimman työvälineen, jakelukärryn, ääressä.

- lehtiautolla on oltava esteetön pääsy jättöpaikalle
- kun kuljettaja laskee tai nostaa perälaataa, eivät muut paikallaolijat saa olla kahden metrin turvaetäisyyttä lähempänä autoa
- kuljettajaa ei saa häiritä tai auttaa kuoman purkamisessa, koska se aiheuttaa työturvallisuusrisikin

Kuomaa lehdet kuljetusvälineeseen tasapainoon siten, että voit kulkea turvallisesti eikä työ ole liian raskasta. Käsittele lehtinippuja niin, että ne säilyvät hyväkuntoisina ja puhtaina. Nippuja ei saa heitellä.

Kun olet lastannut lehdet, huolehdi, ettei jakelukäytävällä ole roskia. Nippurauja ei missään tapauksessa saa jäädä maahan lojumaan, sillä ne muodostavat suuren tapaturmanriskin. Lajittele roskat, sillä yrityksemme on sitoutunut ympäristöystävälliseen toimintaan. Roskien lajittelu on myös määrätty laissa, joten siitä tulee noudattaa. Tarkemmat ohjeet löydät jättöpaikaltasi. Jakoaamun yli määrättyä lehtiä ei saa palauttaa samana aamuna lähtöpaikalleen. Näin vältämme lehtivarkaiden käynnin jättöpaikoillamme.

Kulku- ja kuljetusvälineet

Työnantaja määrittelee, millä kulkuvälineellä liikutaan jakelureitilläsi. Kunkin jakelureitin työaika on vastaavasti



5

Kuva 7. Lehdenjakaja lastaamassa polkupyöräänsä.

määritelty kulkuvälineiden mukaan. Säilytä työnantajan sinulle lainaamaa työvälinettä huolella ja huolehdi sen huoltamisesta. Näin pidennetään välineiden käyttöikää ja käyttömu- kavuutta.

Pitä aina mukana tasku- tai otsalamppua.

Kemostaloissa voit käyttää apuvälineenä laukkuja. Niitä on käytössä erilaisia malleja. Pienet lehtimäärät voit kantaa käsivarrella.



Liikkuminen jakokierroksen aikana

Jakolistasta näkee, millä avaimella tai ovikoodilla kuhunkin porraskäytävään pääsee. Muista lukita auto tai pyörä rappukäytävään mennessäsi. Älä kulje hissillä yhtä kerrosta kerroksellaan. Korkeissa hissitiloissa voit jättää ylösmennessäsi osan lehdistä puoliväliin.

Liiku hiljaa porraskäytävissä ja pihoilla jakelun aikana. Älä koskaan jätä avaimia ja jakolistaa ulos, sillä kmissään tapauksessa jätet avaimia lukkoihin vaan kuljeta ne aina ehdottomasti mukana.

Käytä yleisiä kulkureittejä, älä oikaise yli pihanurmikoiden tai läpi puutarha-aitojen. Piha-alueilla ja porras- käytävissä saatetaan olla pyöriä, leluja, kelkkoja tai vaike-

kapa koiria, joita kannattaa varoa. Reitinvalinnassa kannattaa huomioida matkan pituuden lisäksi myös kulkuväylän kunto ja liikenneturvallisuus – lyhin tie ei välttämättä ole nopein eikä turvallis- tin.

Liikennesääntöjä on noudatettava yölläkin. Kiireelläkään ei voi perustella sääntöjen rikkomista. Myös auton tyhjääkäyttö on kielletty.

Lehtien jakelu

Pudota lehdet kokonaan sisään postiluukkuihin ja -laatikoihin. Sulje postilaatikoiden kannet. Älä siis jätä lehtiä näkyville.

Normaalisti lehti taitetaan leveyssuunnassa puoliksi. Jos lehti on paksu tai kuukku kapea, voi lehden helposti taittaa myös pituussuunnassa kahtia tai leveyssuunnassa kolmeen taitokseen.

Jos esimerkiksi lehtinipun alimmainen lehti on ryp- pyinen, jaa ensin kaikki kunnossa olevat lehdet. Huo- lehdi joka tapauksessa, ettei sama tilaaja saa monta kertaa rypyistä lehteä. Mikäli laatikko on niin täynnä, ettei lehti mahdu sinne, ota yhteys varhaisjakelun valvojaan.

Kuva 8. Jakelussa käytettävä laukku.

Jos lehtiä jää liikaa:

- Käy jakolista läpi ja kertaa mielessäsi jakelun kulku, jos sattuisit muistamaan, mihin lehti jäi viemättä.
- Jos lehtiä jää huomattavasti liikaa, ota yhteys varhaisjakelun valvojaan: ehkä olet ottanut vahingossa väärin reitin lehdet.
- Jos sinulla on kahtena päivänä peräkkäin liikaa tai liian vähän lehtiä, on jakolistassasi todennäköisesti virhe. Pyydä varhaisjakelun valvojalta uusi jako- tai tilaajalista javeriaa siitä vanhaan.

Jos lehdet ovat myöhässä:

- Yleensä on paikallisesti sovittu, kuinka kauan lehtiä odotetaan. Mikäli lehdet ovat kohtuuttoman kauan myöhässä, ota yhteys varhaisjakelun valvojaan saadaksesi lisäohjeita.
- Paikallisesti on myös sovittu, voidaanko jo saapuneiden lehtien jakelu aloittaa, jos osa lehdistä on myöhässä. Jakelun valvojalta saa ajantasaiset toimintaohjeet, noudata niitä.
- Jos joudut odottamaan lehtiä, saat siitä korvauksen paikallisesti sovitulla tavalla.

Viestintä tilaaja-asiakkaalle

- Viestit tilaaja-asiakkaalle noudattavat yrityksemme tekemiä linjauksia. Pääsääntöisesti viestit hoidetaan esimiehen kautta.

- Ongelmatilanteista jakelussavoi jakajaviestit tilaajia oheisella Valitettavasti-kortilla.
- Tilaajaa voi muistuttaa joistain ongelmista myös käytössämme olevalla oheisella huomautuskortilla.
- Kortteihin ei missään tapauksessa laiteta jakajan omaa nimeä, vaan esimiehen nimi ja puhelinnumero.



10

Kuva 9. Valitettavasti-kortti ja huomautuskortti.

- Kävelyraput merkitään jakolistaan alhaalta ylöspäin
- Kerrokset erotetaan väliviivoin
- Rapputietojen alle merkitään lehtimäärät, jotka pidetään päivittäin ajan tasalla
- Avainmerkkien värit tai ovikoodi merkitään jakolistaan ja avaimet niputetaan reitittäin jakojärjestykseen
- Avaimissa ei saa olla osoitetietoja
- Jakolistaan voi HLS/ Lehtimet-järjestelmässä tehdä joko porras tai talouskohtaisia huomautuksia
- Vaikeissa ja epäselvissä tilanteissa merkitään jakolistaan aina selvitys laatikon/luukun sijainnista
- Jos laatikkojakelualueella lehti jaetaan luukkuun, on se merkittävä jakolistaan
- Jakolistaan voi liittää myös reitti-ohjeita kirjallisesti tai kartan avulla
- Oma kotialueella voi listaan merkitä, kummalla puolen tietä laatikko/alo sijaitsee (V/O)
- Muutostiedot reitilläsi joassa olevista lehdistä tulevat yleensä lehtinippujen päällä olevilla jakelutiedoilla
- Jakelutiedot voi olla myös erillisenä. Muutokset on kirjattava jakolistaan päivittäin ennen jakelun alkua
- Varsinkin uuden jakajan opastusvaihetta varten kannattaa liittää jakolistaan reittikartta.

15



Kuva 10. Lehdenjakaja jakelukärryinsä ääressä.

Jälleen kuvien sijoittelu tekstiin nähdessä vaikuttaa tarkkaan harkitulta. Työohjeet esitetään sanallisesti sivun vasemmassa osassa annetun paikalla, ja oikealla niitä havainnollistetaan aidon näköisestä tilanteesta otetulla kuvalla. Näin työvaihe esitetään lukijalle uutena. Kuvassa 10 on lisäksi tekstiruutu, joka on kuvan yläpuolella. Siten sen osoitetaan olevan ideaali, toivottava ja tavoiteltava toimintatapa; alla on puolestaan realistinen kuva jakajan arjesta. Kuvassa 8 esitetyn laukun sijoittelu sen sijaan vaikuttaa

poikkeavalta, sillä se on keskellä sivua ylhäällä. Sivua katsottaessa huomio kiinnittyy ensin juuri kuvaan, joka esitetään ideaalina. Onko laukun käyttö jakelun aikana niin harvinaista, että sen käyttö halutaan esittää toivottavana sen sijaan, että lehdet kuljetettaisiin rappukäytävässä käsivarrella? Omien kokemusteni mukaan laukun käyttö vaihtelee jakajien omien mieltymysten mukaan, mutta varsinkin isoa nippua kannettaessa siitä on apua käsivarsien lihasten rasituksen vähentämisessä.

Kuvien päätarkoitus on viestiä sopusoinnussa tekstin kanssa, ja sen vuoksi niistä on tehty mahdollisimman yksiselitteisiä ja yksinkertaisia. Kuvat on rajattu siten, että kaikki ylimääräinen on jätetty pois, jotta niiden sanoma tukisi selkeästi tätä kommunikatiivista päämäärää (Kress – van Leeuwen 1996: 214–218). Kuvan rajausta ja valinta tekstiä tukevana elementtinä tulee hyvin esille kuvassa 11.



Kuva 11. Vaaratilanteet.

Kuvassa 11 jakaja työskentelee pimeällä kujalla, jota valaisevat heikosti ainoastaan talojen ovenpielissä olevat valaisimet. Kuja on jakajaa lukuun ottamatta täysin autio, ja tilanne implikoi ryöstön tai väkivallan mahdollisuutta. Selvemmin tämä tulee esille vielä sivun tekstistä, jossa yhtenä vaaratilanteena esitetään rikos- tai murtopaikalle osumista. Kuvasta 11 on rajattu pois kaikki muu, ja lukijalle piirtyy mielikuva pimeästä, vaarallisesta työympäristöstä. Toisaalta väkivalta työturvallisuusriskinä on suhteellisen harvinainen: jakajiin kohdistuvat väkivallanteot eivät maassamme ole jokapäiväisiä tai edes -viikkoisiakaan. Arkisemmat riskit — mahdollisuus kompastua nippunaruihin,

jäähän tai liukkaisiin portaisiin tai joutua koiran puremaksi tai kissan raapimaksi — on kerrottu samalla sivulla sanallisesti.⁶ Jokapäiväisempien vaaratilanteiden esittäminen kuvien avulla olisi saattanut auttaa suhtautumaan niihin vakavammin.

Kuten alaluvussa 3.3.1 kuvailin, edellä esittämäni *sommitteluun* liittyvät asiat kuuluvat Hallidayn esittämään tekstuaaliseen metafunktoon (Halliday 2004: 29–31; ks. myös. Heikkilä 2006: 24). Kressin ja van Leeuwenin teoriassa tämä vastaa sitä, miten kuva ja teksti liittyvät toisiinsa ja millaisen koherentin kokonaisuuden ne luovat (Kress – van Leeuwen 2006: 41; Kress ym. 1997: 261). Esittämieni kuvien tarkastelu osoittaa, että niiden sijoittelulla on todellakin merkitystä.

Työvälineitä esittävässä kuvissa näkyy vahvana myös ideationaalinen metafunktio (Halliday 2004: 29–31; Kress ja van Leeuwen 2006: 40–41): ne representoivat todellisessa työelämässä esiintyviä tilanteita visuaalisesti. Tällä ulottuvuudella kuvataan esittämisen prosesseja, jotka voidaan jakaa *konseptuaalisiin* ja *narratiivisiin*. Edellä olevista kuvista 8:ssa ja 9:ssä on konseptuaalinen prosessi, sillä niissä on kysymys jakelulaulun ja työssä käytettävien huomautuskorttien pysyvistä ominaisuuksista. Näistä kuva 8 on analyttinen (Kress – van Leeuwen 2006: 89–108), koska siinä näkyy pelkkä jakelulaulukku, joka on sininen ja jossa on olan ja pään yli nostettava hihna, laulun peittävä läppä sekä vanha Postin logo. Kuva puolestaan 9 on luokitteleva (mts. 79–88), koska se esittää *Valitettavasti*- ja huomautuskortit molemmilta puolilta ja suhteessa toisiinsa. Vieressä oleva teksti auttaa luokittelussa, sillä siinä kerrotaan, millaisissa tilanteissa kortteja käytetään.

Kaikissa muissa edellä esitetyissä kuvissa olevat prosessit ovat narratiivisia, koska niiden osallistajat tekevät jotakin ja niitä voitaisiin analysoida myös vektorien avulla. Narratiiviset prosessit voidaan edelleen erottaa aktioprosesseihin, reaktioprosesseihin, verbaalisiin ja mentaalisiin prosesseihin sekä muutosprosesseihin. (Kress – van Leeuwen 2006: 56–73.) Aktioprosessissa on aktori eli toimija, joka suorittaa tiettyä toimintaa (mts. 61–64). Kuvissa 5, 6, 7, 10 ja 11 on selkeästi kyse tällaisesta prosessista, sillä kaikissa on nähtävissä eteenpäin menevä työprosessi. Esimerkiksi kuvassa 5 polkupyöräilijästä eteenpäin voitaisiin piirtää vektori, kun hän pyöräilee pimeällä kadulla. Silloin, kun vektori on mahdollista piirtää kuvan osallistujan silmistä tai katseesta, on

⁶ Työsuojeluvaltuutettu Hannele Wikmanin mukaan ajanjakson 1.1.–30.9.2010 aikana sattui kaikkiaan 146 työtapaturmaa, joista suurin osa oli niin sanottuja normaaleja tapaturmia, kuten kaatumisia ja selän venähtämisii. Samaan aikaan raportoitiin 24 uhkaavaa tilannetta, joista kolme oli selkeästi rasistisia ja lisäksi ainakin kahdessa rasismien epäiltiin vahvasti olleen syynä. Tiedot ovat peräisin Wikmanille tulleista tapaturmailmoituksista ja uhkatilanneraporteista.

kyse reaktioprosessista. Tällainen prosessi on havaittavissa selkeästi kuvan 4 esittämässä kansikuvasta, jossa osallistujat ovat liikkumatta ja miesjakaja katsoo etualalla olevaa naisjakajaa. Katseesta lähtevä vektori voitaisiin piirtää myös kuviin 6 ja 7, joissa on vain yksi osallistuja. Kuvan 6 naisjakaja katsoo jakamiaan lehtiä ja kuvan 7 miesjakaja polkupyöräänsä, jota on parhaillaan lastaamassa. Näissä kahdessa kuvassa voidaan havaita siis sekä aktio- että reaktioprosessit.

Kolmas Hallidayn (2004: 29–31) esittämä, interpersoonainen, metafunkti liittyy kirjoittajan ja lukijan väliseen vuorovaikutukseen sekä heidän ilmaisemiinsa tunteisiin, asenteisiin ja arvioihin. Kuvan kieliopissa tällä tarkoitetaan sitä *vuorovaikutusta*, joka syntyy kuvan ja sen katsojan välille, kun tämä tutkii siinä esitettyjä hahmoja (Kress – van Leeuwen 2006: 41). Interpersoonaisen metafunktion avulla voidaan tarkastella *Lehdenjakajan käsikirjassa* vahvana esiintyvää tasa-arvoteemaa.

On kiinnostavaa, että *Lehdenjakajan käsikirjan* kymmenestä ihmisiä esittävästä kuvasta peräti viidessä on tummaihoisen työntekijä. Kahdessa kuvassa jakaja esitetään takaapäin tummana hahmona, josta hänen etnistä taustaansa ei voi päätellä, ja vain kolmessa kuvassa on ainoastaan valkoihoisen työntekijä. Koska maahanmuuttajista huomattava osa on ihonväriltään tummia, tummaihoista työntekijää on kuvissa käytetty representoimaan maahanmuuttajaa. Tämä lienee tietoinen valinta, viesti maahanmuuttajille siitä, että he ovat tervetulleita taloon. Alalla, joka rekrytoi yhä enenevässä määrin maahanmuuttajataustaista työvoimaa, tämä on varmasti yksi uusien työntekijöiden sopeutumista helpottava ja viihtyvyyttä lisäävä tekijä.

Kulttuurintutkija Hall (1999: 175) puhuu ”rodullisen eron näytteillepanosta” ja osoittaa, että ihmisen ihonväriin voi liittyä monia stereotypioita. Tällaisen eron representoimiseen liittyy monesti myös symbolista valtaa (mts. 193). ”Rodullistettu representaatiojärjestelmä” voidaan kuitenkin kiistää, ja tämä voidaan tehdä kääntämällä stereotyypit nurin, yrittämällä korvata tummaihoisista ja heidän elämästään ja kulttuuristaan kertovaa kuvastoa myönteisillä kuvilla tai taistelemalla representaatiota vastaan sen sisältä käsin (mts. 210–222). Vaikuttaa siltä, että *Lehdenjakajan käsikirjassa* on haluttu taistella stereotypioita vastaan luomalla myönteisiä mielikuvia tummaihoisista työntekijöistä. Heidät esitetään ahkerina ja hymyilevinä, kuten kuvassa 4 oleva kansikuvan jakaja.

On myös huomattavaa, että kuvissa malleina esiintyvistä kolmesta jakajasta kaksi on naisia ja ainoastaan yksi on mies. Nykyään ala on ainakin pääkaupunkiseudulla varsin miesvaltainen, joten myös tällä valinnalla on todennäköisesti haluttu painottaa

yrittäjässä vallitsevaa sukupuolten tasa-arvoa. Myös eri etnisten ryhmien rinnakkaiselo viestii Itellan monikulttuurisesta toimintamallista (ks. luku 2.1). Esitteen kuvien avulla on haluttu tuoda esiin Itellan halua profiloitua yrityksenä, johon kaikki ovat tervetulleita ihonväriin, sukupuoleen tai muihin seikkoihin katsomatta. Tekstissä näistä asioista ei mainita sanaakaan, mikä korostaa kuvan merkitystä ihmisten asenteiden muokkaajana.

Itellan johdonmukaisuus tasa-arvopolitiikassaan tulee hyvin esille marraskuussa 2010 ilmestyneessä joka kotiin jaettava asiakaslehdessä *Postia sinulle*. Siinä on artikkeli *Postinjakajan hyvä päivä* (s. 30–31), joka kertoo maahanmuuttajataustaisen työntekijän päivästä. Hän työskentelee päivisin ja jakaa kirjeitä ja lehtiä Helsingin keskustan alueella. Huomioarvoista on se, että päiväjakelussa maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden osuus on vielä paljon pienempi kuin varhaisjakelussa, koska työssä vaaditaan sujuvaa suomen kielen taitoa. Tämä kertoo sen, että myönteistä suhtautumista maahanmuuttajiin ja eri taustoista tuleviin ihmisiin halutaan viestiä, paitsi omalle väelle, myös suurelle yleisölle ja koko asiakaskunnalle.

Tarkkanäköinen lukija voi havaita *Lehdenjakajan käsikirjan* kuvista myös joitakin piilomerkityksiä. Eräs tällainen on eri etnisten ryhmien eriarvoistaminen — joskin se lienee tahatonta ja on siksi omiaan vahvistamaan stereotypioita. Tämä ilmenee siitä, että työhyvinvointia käsittelevään lukuun on valittu malliksi valkoihoinen jakaja, kun taas itse raskaassa käytännön työssä ahkeroi enimmäkseen tummaihoisen työntekijä. Tämän voi havaita selvästi, kun vertaa kuvaa 12 kuviin 4, 10 ja 13.



Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin tavoitteena on Itellan henkilöstön kokonaisvaltainen hyvinvointi ja menestyvä Itella. Tavoitteeseen päästään ennaltaehkäisevän työterveyshuollon ja työturvallisuustyön avulla. Henkilöstöä ja esimiehiä tuetaan ja ohjataan oman ja työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämisessä. Työn ja työolojen turvallisuutta ja terveellisyttä kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Työhyvinvointi kattaa myös muita toimintoja työ- ja vapaa-aikaan, työpaikkaruokailun ja iSport liikuntaohjelman.

Osaava, kehityshakuinen, sitoutunut ja hyvinvoiva henkilöstö on Itellan tärkein voimavara. Esimiehet ovat vastuussa työyhteisöstään, joten käänny epäoimattua oman esimiehen puoleen halutessasi tietoa työhyvinvoinnista.

Työturvallisuus

Varhaisjakelutyötä tehdään usein olosuhteissa, jotka lisäävät tapaturmariskiä. Tapaturmia aiheuttavat esim. kaatumiset, kompastumiset ja liukastumiset, ylläsiutuminen sekä riittämätön lepo.

Kuva 12. Työhyvinvointia käsittelevän luvun yhteydessä oleva kuva.



Kuva 13. Jakaja ongelmatilanteessa.

Ongelmatilanteet

Kaikissa ongelmatilanteissa otayhteyttä varhaisjakelun valvojaan. Hän auttaa selvittämään esimerkiksi epäselvät osoitteet. Ilmoita varhaisjakelun valvojalta myös, jos jakelusi ei jostain syystä valmistu määräaikaan mennessä.

Tämä tieto on tarpeen, jotta puuttuvasta lehdestä huomauttaville tilaajille voidaan kertoa jakelun olevan vielä kesken eikä heille lähdetä turhaan toimittamaan uutta lehtikappaletta.

Jos hissi ei toimi:

- Lehdet on jaettava siitä huolimatta. Lehtisi ei saa jäädä esim. alakertaan.

Jos käytävän valot eivät syty:

- Pidä mukana tasku- tai otsalamppua, jotta voit jakaa lehdet myös pimeässä käytävässä.

Jos et saa ulko-ovea auki:

- Jos oven lukko on rikki, kyseiseen oveen ei ole avainta tai et voi toimittaa lehtiä perille muusta syystä, yritä päästä sisälle rappukäytävään esimerkiksi takaovesta tai viereisestä rapusta.

Kahta edellä olevaa kuvaa vertaamalla ei voi välttyä vaikutelmalta, että valkoihoinen jakaja esitetään hymyilevänä ja hyvinvoivana, kun taas tummaihoisen jakajan kasvot ovat huolestuneet, koska hän joutuu kohtaamaan ongelmatilanteen. Olisiko asia voitu esittää toisinpäin? Valinta heijastelee monien valtaväestöön kuuluvien alitajuista, osin tiedostamatonta asennetta, että maahanmuuttajille sopivat raskaimmat ja epämuikvimmat työt. Monet haastattelemistani jakajista olivat erittäin motivoituneita työhönsä ja pitivät siitä — olisiko tämä tyytyväisyys voinut näkyä siten, että myös tummaihoisen jakaja olisi esitetty hymyilevänä päivänvalossa? Tosin tummaihoisten representaatiota positiivisessa valossakin esiintyy, kuten kansikuvassa, johon aiemmin viittasin.

Vaikka Kressin ja van Leeuwenin teoriaa on arvosteltu siitä, että sommittelussa informaatioarvoon ja spatiaaliseen sijaintiin liittyvät seikat voivat tuntua yksioikoisilta ja että kuvia asetellaan luokkiin joskus mielivaltaisen tuntuisesti (Heikkilä 2006: 28–29), monet käsitteet tuntuvat toimivan *Lehdenjakajan käsikirjan* kohdalla. Esitteen suunnitteluun on selvästi panostettu ja kuvat valittu tekstiin sopiviksi. Niiden sijoittelu ja sivujen sommittelu ovat harkittuja, vaikkakin tulkinnoista lukijoilla saattaa olla erilaisia käsityksiä. Olen tässä aluvuossa esittänyt oman tulkintani, mutta toiselle lukijalle se saattaa avautua osittain erilaisena.

4.1.2 Tekstin sisältö ja sen ymmärtäminen

Seuraavaksi tarkastelen esitteen tekstiä ja sen viestivyyttä maahanmuuttajatyöntekijöiden näkökulmasta. *Lehdenjakajan käsikirjaa* lukiessa saa yleisvaikutelman, että sen

tekstissä on tavoiteltu helppolukuisuutta, koska se sisältää lyhyitä lauseita ja virkkeitä. Lauseet ovat enimmäkseen päälauseita, eikä niillä ole monia alisteisia sivulauseita. Kappaleet ovat lyhyitä, samoin luvut. Selventäviä alaotsikoita ja luetelmia on käytetty runsaasti. Poikkeuksena tästä on työsuhdetta ja työehtoja koskeva osuus, joka sisältää jonkin verran työmarkkinakielen erikoissanastoa ja jossa virkkeet ovat pitempiä kuin muualla esitteessä. Tämän osuuden olen kuitenkin jättänyt analysoimatta, koska työehdotkin ovat muuttuneet esitteen julkaisemisen jälkeen.

Esite alkaa jaksolla, jossa uusi työntekijä toivotetaan tervetulleeksi taloon.

(1) Tervetuloa Itellaan lehdenjakajaksi

Säännöllinen postitoiminta alkoi Suomessa vuonna 1638. Tänä päivänä yritys toimii valtion omistamana itsenäisenä yhtiönä. Yrityksen nimi muuttui Itella Oyj:ksi 1. kesäkuuta 2007. Sanomalehden varhaisjakelussa Itella on markkinajohtaja.

Olemme koonneet sinulle tietopaketin työpaikastasi ja työstäsi Itellan varhaisjakelussa. Uutena jakajana saat työhösi opastusta. 1–3 yönä kuljet jakelureitilläsi kokeneen jakajan kanssa. Hän opastaa myös jakotyöhön ja pääset kokeilemaan lehtien jakamista myös itse.

Tämän käsikirjan avulla voit varmistaa ja kerrata työhösi liittyviä asioita. Myös esimiehesi vastaa mielellään työhösi ja työsuhteeseesi liittyviin kysymyksiin.

Pidä tämä käsikirja saatavilla, sillä se säästää aikaasi, auttaa sinua ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoasi ja turvaa työsi laadun, jolloin asiakkaamme ovat tyytyväisiä.

Esimerkissä 1 olevaan johdantojaksoon sisältyy 11 virkettä, joista peräti yhdeksän muodostuu ainoastaan yhdestä päälauseesta, mikä helpottaa hahmottamista. Toisen kappaleen lopussa on virke, jossa on kaksi rinnasteista päälauseita: *”Hän opastaa myös jakotyöhön ja pääset kokeilemaan lehtien jakamista myös itse.”* Viimeinen virke sisältää peräti viisi lausetta, joista kaksi ensimmäistä rinnastetaan *sillä*-konjunktion avulla (ISK 2004: § 817, 1129). Seuraavat kaksi ovat elliptisiä edeltävän päälauseen kanssa (ISK 2004: § 874), sillä niillä on yhteinen subjekti *ne*. Viimeinen lauseista on *jolloin*-relatiiviadverbilla alkava edeltävälle lauseelle alisteinen restriktiivinen temporaalinen relatiivinen sivulause (ISK 2004: § 1124). Suomenoppijalle haasteellinen muoto on heti toisessa virkkeessä oleva agenttipartisiippi *omistamana* (ISK 2004: § 521, 525). Sana ja koko NP on lisäksi essiivissä, joka on suomen sijamuodoista harvinaisimpia.

Substantiivien yksinkertaisuutta ja konkreettisuutta voidaan tarkastella myös abstraktiotason avulla. Lyons (1977: 442–446) jakaa substantiivien tarkoitteet abstraktiotason mukaan kolmeen luokkaan. Ensimmäisen asteen tarkoitteisiin voidaan lukea

fyysiset oliot, kuten ihmiset, eläimet ja esineet. Ne ovat yleensä ominaisuuksiltaan pysyviä ja yleisesti havaittavia. Toisen asteen tarkoituksia ovat tapahtumat, prosessit ja asiantilat, jotka ovat ensimmäisen tason tarkoituksia käsitteellisempiä mutta kuitenkin havaittavia. Toisen asteen entiteetit pikemminkin tapahtuvat kuin ovat olemassa, ja niillä on aina ajallinen ulottuvuutensa. Larjavaaran (1990: 106) mukaan niillä ei kuitenkaan välttämättä ole selvärajaista spatiaalista havaittavuutta. Kolmannen asteen tarkoituksia ovat ajan ja paikan ulkopuolella, eikä niitä voi aistein havaita. Lyonsin (1977: 445) mukaan ne voivat olla ”tosia” mutta eivät ”todellisia”; ne voidaan todentaa tai kieltää, muistaa tai unohtaa; ne voivat olla syitä mutta eivät aiheuttajia. Kolmannen asteen entiteetit ovatkin lähinnä propositioita, jotka ovat ajattelun, uskomisen ja toivomisen kohteita (Larjavaara 1990: 106–107). Jako näihin kolmeen luokkaan ei ole aivan selvärajainen, ja varsinkin toisen ja kolmannen asteen tarkoituksien välillä se on liukuva ja toisiinsa kiinni tulkitsijasta.

Ensimmäisen sivun jakso sisältää runsaasti ensimmäisen asteen tarkoituksia: *sanomalehti, tietopaketti, (lehden)jakaja, lehti, käsikirja, esimies ja asiakas*. Toisen asteen tarkoituksia on aineistossa vielä enemmän: *Itella Oyj, postitoiminta, Suomi, yritys, yhtiö, nimi, varhaisjakelu, markkinajohtaja, työpaikka, (jako)työ, opastus, yö, jakelureitti, jakaminen, työsuhte, kysymys ja aika*. Kolmannen asteen tarkoituksia on vähiten: *asia, ammattitaito ja laatu*.

Luokittelin myös koko *Lehdenjakajan käsikirjan* kaikki substantiivit abstraktiotason mukaan; työsuhteosion jätin jälleen analysoimatta. Ensimmäisen asteen tarkoituksia oli 494 ja toisen asteen tarkoituksia 587 kappaletta eli suunnilleen yhtä paljon. Määrä oli itse työtä ja sen prosesseja käsittelevissä alkuluvuissa suunnilleen yhtä suuri, mutta työhyvinvointia käsittelevässä luvussa toisen asteen tarkoituksia oli yli kaksinkertainen määrä ensimmäisen asteen tarkoituksiin verrattuna. Kolmannen asteen tarkoituksia oli aineistossa häviävän pieni määrä, vain 32 kappaletta.

Ensimmäisen asteen tarkoituksien suuri määrä viittaa konkreettisuuteen, minkä voisi osaltaan ajatella helpottavan tekstin ymmärtämistä. Kankaanpää (2006: 88) mainitsee hallinnon lehdistötiedotteiden kieltä käsittelevässä väitöskirjassaan, että maailman esittäminen konkreettisesti luo yksityiskohtaisuuden vaikutelmaa, ja hänen aineistossaan tämä näkyy ensimmäisen asteen tarkoituksien suurena määränä. Karvonen (1995) on myös käyttänyt Lyonsin jakoa tutkiessaan oppikirjatekstejä, ja hänen havaintojensa mukaan niissä esiintyy hieman enemmän ensimmäisen kuin toisen asteen tarkoituksia; kolmannen asteen tarkoituksiin on vain vähän viittauksia. Hän tekee tästä joh-

topäätöksen, että oppikirjoissa maailmaa ei tarkastella väitteiden tai näkemysten eikä myöskään tiedonhankinnan näkökulmasta (mts. 142–144).

Myös *Lehdenjakajan käsikirja* käsittelee hyvin konkreettista aihetta ja esittelee jakelutyön jokaisen työvaiheen ja työvälineen sekä työhön liittyvät haasteet yksityiskohdaisesti. Koska aineistossa kuvaillaan erilaisia työhön kuuluvia prosesseja, tapahtumiin viittaavat toisen asteen tarkoitteet ovat selvänä enemmistönä substantiivien joukossa. Käsitteitä, väitteitä tai näkemyksiä ei juuri aineistossa sivuta, minkä osoittaa abstraktien kolmannen asteen tarkoitteiden vähäinen määrä. Konkreettinen, toimintaan opastava aihepiiri ja lyhyet virkkeet ovat varmasti omiaan helpottamaan maahanmuuttajalukijoiden tekstinymmärrystä.

Seuraavaksi tarkastelen luvussa 3 *Jakotyö pääpiirteittäin* olevaa jaksoa, joka alkaa alaotsikosta *Lehtien jakelu* ja päättyy luvun loppuun. Pyysin maahanmuuttajainformanttejani lukemaan tuon tekstin ja alleviivaamaan siitä kaikki kohdat, joita he eivät ymmärtäneet. Ainoastaan yksi jakajista, Miguel, halusi lukea tekstin suomeksi; kaikki muut lukivat tekstin mieluummin englanninkielisenä. Koska olin etupäässä kiinnostunut suomenkielisen tekstin ymmärrettävyydestä ja viestivyydestä, esitän seuraavaksi juuri Miguelin havaintoja. Tapasin hänet tämän luvun analyysia varten uudestaan vielä marraskuussa 2010. Lopuksi kerron muutaman ajatuksen englanninkielisen tekstin pohjalta.

Ensimmäinen Miguelin ymmärtämättä jäänyt kohta on esimerkissä 2. Olen lihavoinut hänen alleviivauksensa seuraavissa esimerkeissä.

(2) Normaalisti lehti **taitetaan leveyssuunnassa puoliksi**.

Kaikki esimerkin 2 lihavoidut sanat olivat Miguelille merkitykseltään outoja. Passiivi oli hänelle kuitenkin verbimuotona tuttu, ja toisaalla tekstissä esiintyykin runsaasti passiivia. Yhdyssana *leveyssuunta* oli hankala hahmottaa, vaikka sana *leveys* sinänsä olikin tuttu. Kun selitin sanan Miguelille, hänelle avautui myös sana *pituussuunta*, joka esiintyy tekstissä tämän jälkeen. *Täyteyden* asteen adverbi *puoliksi* (ISK 2004: § 660) saattaa tuottaa tulkintavaikeuksia, jos sen ymmärtää vain puoli-sanan monikon translatiivina eikä kiteytymänä, joka implikoi toista samanveroista osaa tai puolta.

Seuraavaksi Miguel oli merkinnyt kokonaisen virkkeen vaikeaksi ymmärtää.

(3) **Jos esimerkiksi lehtinipun alimmainen lehti on ryppyinen, jaa ensin kaikki kunnossa olevat lehdet.**

Suurin osa virkkeen sanoista on lyhyitä ja taajaan käytettyjä ja sen vuoksi helposti ymmärrettäviä. Vaikeimpina niistä Miguel mainitsi adjektiivit *alimmainen* ja *ryppyinen*.

Alimmainen on *-immAinen*-johtimella muodostettu superlatiivinen johdos, joka ilmaisee ”sellaista suhteellista ajallista tai paikallista sijaintia, joka on lähimpänä kantasanan tarkoittamaa sijaintia” (ISK 2004: § 281). Koska sen kantasanan *ala* merkitys on toinen kuin johdoksen ja koska viimeinen vokaali jää johtimen tieltä pois, merkitys voi avautua heikosti. Toisaalta *-inen*-johtimella muodostetun adjektiivin *ryppyinen* kantasubstantiivi on konkreettismerkityksinen (ISK 2004: § 265); ymmärrysongelma johtuu siis yksinkertaisesti siitä, ettei sanan merkitystä tunneta. *Jakaa*-verbin imperatiivimuodon *jaa* Miguel sen sijaan tunki, vaikka siinä astevaihtelun vuoksi *k* häviää kokonaan.

Seuraava kohta liittyy temporaalirakenteeseen.

- (4) **Joskus jakelureitillä saattaa erilaisten ongelmien sattuessa** mennä enemmän aikaa kuin on suunniteltu.

Tässä eniten haastetta tuottivat sana *jakelureitillä*, koska varhaisjakelussa käytetään enimmäkseen *piiri*-sanaa, sekä temporaalirakenne *sattuessa*. Paitsi että Miguelia sekoitti *sattua*-verbin käyttö tuntemusverbinä kivun ilmaisemisessa (ks. ISK 2004: § 465), koko rakenne tuntui hänestä hankalalta. Temporaalirakenne on infiniittinen lauseke, joka on muodostettu E-infinitiivin inessiivin eli *essA*-muodon tai TUA-infiniitin avulla (ISK 2004: § 543). Näistä *-essA*-muoto ilmaisee hallitsevan rakenteen kanssa ainakin osittain samanaikaista, *-tUA*-muoto aiempaa tapahtumaa, ja ne voidaan usein korvata *kun*-lauseella (vrt. ISK 2004: § 1123). Suomen kielen infiniittiset rakenteet voivatkin olla indoeurooppalaisten kielten puhujille vaikeita oppia.

Esimerkissä 5 olevan lihavoinnin informanttini oli suorastaan ympyröinyt, eli sen on täytynyt tuntua erityisen vaikealta.

- (5) Kun jakelu on **sujunut ongelmitta**, voit lähteä työn valmistuttua hyvällä mielin vapaalle.

Suomen abessiivimuoto on puheessa niin harvinainen, ettei sen ymmärtämättä jääminen ole lainkaan ihme. Muoto esiintyy enimmäkseen joissakin adverbiksi kivettyneissä infiniittisissä muodoissa, kuten *epäilemättä*, *huolimatta*, *riippumatta* ja *viipymättä* (ISK 2004: § 390), sekä joidenkin substantiivien yhteydessä. ISK (2004: § 1262) mainitsee abessiivisijaisista substantiiveista semanttisesti yhtenäisesti ryhmäksi esteeseen tai ongelmaan viittaavat, joihin myös esimerkin 5 abessiivi kuuluu. Muita esimerkkejä tällaisesta käytöstä ovat ilmaukset *esteettä*, *rajoituksitta* ja *vaikeuksitta*. Näiden lisäksi abessiivi esiintyy rektiosijana verbien *jäädä* ja *jättää* täydennyksenä: *jäädä selvittämättä*,

jättää tekemättä. Yleensäkin MA-infinitiivin sijana abessiivi on suhteellisen tavallinen. (Mp.)

Viimeisessä Miguelin merkitsemässä esimerkissä ymmärtämättä jäämisen syy oli semanttinen.

- (6) **Varalehdet on tarkoitettu ainoastaan varalehdiksi** eikä jaettaviksi eilaajille!

Tässä vaikeuksia tuotti yhdyssanan alkuosana oleva *vara-*, joka merkitsee 'varalla olevaa, toissijaista, jonkin tilalle vaihdettavaa' (Suomen kielen perussanakirja). Vaikka informanttini suomen kielen taito oli auttava, vaikuttaa siltä, että lisäopiskelu ja runsaampi käytännön harjoitus auttaisivat saamaan tekstistä paremmin selvää.

Englanninkielisen tekstin lukeneet jakajat ymmärsivät sen huomattavasti paremmin; syynä tähän on varmasti se, että englantia on virallisena kielenä sekä Ghanassa että Nigeriassa. Kuudesta informantista neljä ymmärsi tekstin sanasta sanaan, ja vain kahdella oli yksi epäselväksi jäänyt kohta. Toinen näistä oli *idle running of a car*, 'auton tyhjäkäynti'. Toinen kohta liittyi lehden taittamiseen aivan kuin suomenkielisessäkin tekstissä, tosin hieman eri kohdassa.

- (7) If the paper is thick or the slot narrow, you can easily **fold the paper in two over the length or in three across the width**.

On vaikea sanoa, johtuuko epäselvyys tässä substantiiveista *length* ja *width* vai vaikeudesta hahmottaa suhteita. Kaiken kaikkiaan englanninkielinen teksti oli informanttien mielestä selkeää ja hyvin viestivää.

Ymmärtämättä jääneiden kohtien vähäinen määrä lieenee osoitus siitä, että kirjoittajat ovat onnistuneet selkeän ja helppotajuisen tekstin laatimisessa. Lehdenjakajina työskentelee ihmisiä, joilla on hyvin erilainen työ- ja koulutustausta, minkä vuoksi tekstin on tarpeen olla mahdollisimman yleistajuista ja yksitulkintaista. Tällainen teksti palvelee erinomaisesti myös lukijaa, jonka suomen kielen taito ei ole vielä kovin vankka.

4.2 Jakolistat — lyhenteitä, koodeja ja selittäviä huomautuksia

Tässä alaluvussa tarkastelen tärkeintä lehdenjakajan päivittäin käyttämää työvälinettä, jakolistaa. Ilman sitä virheetön jakelu ja moitteeton asiakaspalvelu on mahdotonta, koska lista sisältää tiedot kaikista piirin tilaajista, heille tulevista lehdistä ja päivittäisistä muutoksista. Tarkasteleman lista on eräältä Etelä-Helsingin alueen piiriltä, ja olen pii-

lottanut siitä kaikki osoitteisiin ja lehtien tilaajiin liittyvät tiedot. Tätä alalukua varten haastattelin edellisen luvussa mainittua Miguelia sekä Abelia, jolla oli työkokemusta haastatteluhetkellä vain vajaan vuoden verran ja jonka suomen kielen taito oli suhteellisen heikko. Myös Abelin tapasin tämän alaluvun analyysia varten toisen kerran marraskuussa 2010.

Jakolista on 14-sivuinen, ja se on A4-kokoa. Sen ensimmäisellä sivulla on mainittuna monia teknisiä koodeja, jotka ovat tärkeitä, jotta lista ohjautuu oikean piirin jakajalle. Näitä ovat kuljetuksen, jättöpaikan, alueen⁷ ja piirin numerot sekä piirin pituus kilometreissä. Osa tiedoista esitetään lyhenteiden avulla: *KULJ:* [numero], *JÄTTÖP:* [numero], *KONT:* [numero], *VTT-PIIRITUNNUS:* [numero]. Seuraavaksi kerrotaan piirin työaika eri viikonpäivinä; sunnuntaina työaika on muutamaa minuuttia pitempi, koska paksumman sunnuntainumeron työntämiseen postiluukuista menee enemmän aikaa. Tässä yhteydessä mainitaan myös yöesimiehen puhelinnumero. Sen jälkeen luetellaan piirin talouksien ja liikkeiden lukumäärä sekä piirille tulevien eri sanomalehtien täsmälliset lukumäärät. Aivan sivun alareunassa on jakopäivä, joka on painettu jokaiselle sivulle alatunnisteeksi samaan kohtaan. Kaikki ensimmäisen sivun tiedot ovat pelkästään suomen kielellä.

Toinen sivu on yhteystietosivu, jossa on sekä palveluesimiehen että oman esimiehen puhelinnumero. Heidän kohdallaan mainitaan, että he ovat tavoitettavissa arkisin kello 8.30–15.00. Nämä tiedot on esitetty sekä suomeksi että englanniksi. On mielenkiintoista, että palveluesimiehen numero on sama sekä suomen- että englanninkielisessä tekstissä, mutta esimiehellä on eri numero englanninkielisellä rivillä. Jakajilla on sama esimies heidän äidinkielestään riippumatta, mutta englantia puhuvia jakajia hän palvelee eri numerossa.

Sivulla 3 on lueteltu, mitä sanomalehtien lyhenteet tarkoittavat. Ylhäällä on otsikorivi, jossa otsikotkin on merkitty lyhentein.

(8) TUOLYH	TUONIM
BB:	BORGÅBLADET
DEM:	DEMARI
ETSA:	ETELÄ-SAIMAA
ESMP:	ETELÄ-SAIMAA MA-PE
ESA:	ETELÄ-SUOMEN SANOMAT

⁷ Alue on useiden piirien muodostama kokonaisuus samassa kaupunginosassa tai samalla seudulla. Aluejako määräytyy *Helsingin Sanomien* välissä olevien liitteiden mukaan, jotka ovat aluekohtaiset. Eri alueille painetaan esimerkiksi erilaiset mainokset asiakaskunnan ja yritysten toiveiden perusteella.

HT:	HANGÖTIDNINGEN
HS:	HELSINGIN SANOMAT
HSP:	HELSINGIN SANOMAT MA-PE
HST:	HELSINGIN SANOMAT MA-TO
HSTO:	HELSINGIN SANOMAT TORSTAI
HBL:	HUFVUDSTADSBLADET
HBP:	HUFVUDSTADSBLADET MA-PE
HAP:	HYVINKÄÄN AAMUPOSTI
KAUL:	KAUPPALEHTI – –

Sivu vaikuttaa äidinkieleltään suomenkieliselle erittäin selkeältä, mutta lyhenteiden käyttö otsikossa herättää huomiota. Tilaa olisi kulunut vain muutaman kirjaimen verran enemmän, jos olisi kirjoitettu kokonaiset sanat *tuotelyhenne* tai *tuotenimi*, ja tilaa olisi sivulla myös ollut. Lyhenteet eivät välttämättä aukea taustaltaan vieraskieliselle, eikä viikonpäivien lyhenteitten hallintakaan ole itsestäänselvyys.

Seuraavalla sivulla otsikkona on *PIIRIN TIEDOTTEET*. Sivulla on lueteltu alkavat ja päättyvät tilaukset, ja jälleen on käytetty lyhenteitä.

(9)	ALO	[TILAAJAN NIMI]
	HBL	[LÄHIOSOITE]
		[POSTITOIMIPAikka] – –
	LOP	[TILAAJAN NIMI]
	HS	[LÄHIOSOITE]
		[POSTITOIMIPAikka]

Tässä tapauksessa lyhenteillä *ALO* tilauksen 'aloitus' ja *LOP* 'lopetus' on olennainen merkitys työn onnistumisen kannalta, koska jakajan täytyy toiminnallaan reagoida niihin. Lyhenteet on siis vain opeteltava perehdytysvaiheessa, koska niiden merkitystä ei ole selitetty edes suomeksi, saati englanniksi.

Loppuosa tiedotteesta koostuu varsinaisista jakolistoista. Kukin sivu on koostettu siten, että otsikkorivillä on alueen ja piirin numerot, joiden jälkeen tulee yhden kerrostalon osoite, rappukäytävien tunnuksot ja ovinumerot. Ovinumeron kohdalla on sanomalehden koodi ja vastaanottajan nimi, mikäli tällä on voimassaoleva tilaus. Esimerkissä 10 on malliksi yhden rappukäytävän jakelutiedot.

(10) *****KATU 7

B	5			
	16	HS	KAUL	[vastaanottajan nimi]
	15 B	HS		[vastaanottajan nimi]
	14			
	12	HS		[vastaanottajan nimi]
	10			
	9 A		HBL	[vastaanottajan nimi]
	9 B	HS		[vastaanottajan nimi]
	8	HS		[vastaanottajan nimi]
	7	HS		[vastaanottajan nimi]
	6	HS		[vastaanottajan nimi]
	7 HS	1 HBL	1 KAUL	

Listan asettelu on sinänsä selkeä, ja on hyvin oletettavaa, että myös maahanmuuttajatyöntekijä ymmärtää osoitteen, ovinumeron ja sanomalehden koodin perusteella, kenelle vastaanottajalle tulee mikin lehti. Hahmottamista helpottaa, että eri sanomalehtien koodit on ryhmitelty eri sarakkeisiin taulukossa.

Eri rappukäytävien jakelutietojen välissä on lisäksi tiedonantoja, jotka helpottavat jakajan kulkemista piirillä. Tällaiset ohjeet ovat tärkeitä, koska joskus jakajat joutuvat sairauslomien tai muiden syiden vuoksi siirtymään yllättäen piiriltä toiselle, itselleen outoonkin piiriin. Seuraavassa on kaikki äskeisen rappukäytävän jakelutietojen kanssa samalla sivulla olevat tiedotteet. Kaikki nämä tiedotteet on jakolistassa painettu kursivilla, mikä lisää niiden huomioarvoa.

(11) *B-RAPPU ON PORTIN VASEMMALLA PUOLELLA.*

(12) *A-RAPPU ON PORTIN OIKEALLA PUOLELLA.
OTA MUKAAN A-C-D-E-F LEHDET.*

(13) *TAKAOVESTA PIHALLE, C-RAPPU ON VASEMMALLA.*

Tiedot ovat pelkästään suomen kielellä, mikä asettaa melkoisen haasteen suomea osamattomille jakajille. Miguel ymmärsi vuosia jakelutyötä tehneenä esimerkit sanasta saan, mutta Abel käsitti vain sanan sieltä, toisen täältä. Esimerkissä 11 olevan lausekkeen *portin vasemmalla puolella* merkitys oli hänen tulkintansa mukaan ”something outside”, koska hän sekoitti sen tuntemaansa adverbiin *ulkopuolella*. Sanat *rappu*, *portti* ja *vasen* olivat täysin tuntemattomia. Kun kerroin ne hänelle, myös esimerkin 12 sisältö avautui. Sen perusteella esimerkistä 13 selvisi loppuosa, *C-rappu on vasemmalla*, mutta *takaovi* ja *piha* olivat outoja sanoja. Useat jakajat kertoivat haastatteluissa tietävänsä

suomeksi käsitteet *oikea* ja *vasen*.⁸ Monille myös sana *lehti* oli tuttu, mutta monikko-muodon ymmärtäminen ei ollut lainkaan itsestään selvää, koska sanan vartalo muuttuu melkoisesti astevaihtelun ja vokaalimuutoksen vuoksi.

Lisää uusia sanoja ja lyhenteitä tulee seuraavan sivun selitteissä.

(14) *E-RAPPUUN YLÄPIHAN KAUTTA =D:N 2.KRS PIHALLE.*

(15) *F = PIHARAKENNUS; TAKAOVESTA YLÄPIHALLE.*

(16) *D:N KAUTTA ALAPIHALLE JA PORTISTA *****KADULLE.*

Miguel ymmärsi esimerkkien tekstin muuten, mutta sana *piha* oli uusi, minkä vuoksi hän ei ymmärtänyt myöskään sanoja *yläpiha*, *alapiha* ja *piharakennus*. Hieman yllättäen Abel ymmärsi ilmauksen *2.krs*, vaikka siihen sisältyykin lyhenne. Hän tunsi myös sanan *katu*, joka toistuu listassa jatkuvasti. Muuten ohjeiden merkitys jäi hänelle täysin epäselväksi. Se, että yhtä kuin -merkin jälkeen puuttuu välilyönti, saattaa joissakin tapauksissa hankaloittaa seuraavan *D:n* ymmärtämistä rappukäytävän tunnuksiksi — saattaisipa joku ymmärtää sen jopa hymiöksi!

Kahdessa selitteessä on teksti myös englanniksi, kuten ilmenee seuraavista esimerkeistä.

(17) *OVI 1: KATUTASOSSA — ON THE STREET LEVEL*

(18) *OVI 18: VINTTIKERROS — USE STAIRS TO GET 7TH FLOOR*

Ilmeisesti nämä postiluukut on niin vaikea löytää, että tekstin kääntäminen englanniksi on katsottu tarpeelliseksi. *Vinttikerroksen* täsmällistä käännöstä ei ole tiedetty, minkä vuoksi asia on ilmaistu englanniksi erittäin sujuvasti kiertoilmauksella — joskin järjestysluvun edestä on jäänyt *to*-prepositio ja määräinen artikkeli pois. Kääntämisen suhteen ei ole kuitenkaan oltu täysin johdonmukaisia, kuten seuraava esimerkki osoittaa.

(19) *KADULLA A:N JA PORTIN VÄLISSÄ ULKOLUUKUT.*

HUOM!! ARKKITEHTI TOIMISTO [TOIMISTON NIMI]

Kyseiset liikehuoneistojen ulkoluukut sijaitsevat katutasossa, eikä suomea ymmärtämätön jakaja välttämättä heti tajua niitä sieltä etsiä. Abel ymmärsikin esimerkin 19 ensimmäiseltä riviltä ainoastaan *kadulla*-sanan, mutta luukkujen luonne ja tarkempi sijainti jäi epäselväksi. *Huom!*-lyhenteen hän sen sijaan ymmärsi, samoin *arkkitehti toimiston*, jonka yhdysovat on kirjoitettu erikseen. Miguelille sanan *ulkoluukut* määriteosa *ulko-*

⁸ Analysoin haastattelemini jakajien kielitaitoa ja heidän tuntemaansa sanastoa hieman tarkemmin seuraavassa luvussa.

tuotti aluksi päänvaivaa, mutta kokemuksensa avulla hän pystyi päättämään sen hetken mietittyään.

Jakolistassa on vielä muutamia tärkeitä tiedotteita, jotka ovat vain suomen kielellä.

(20) *OVET 41 JA 40: SAMA LUUKKU.*

(21) *D 51: PIHAN PERÄLLÄ ULKOLUUKKU.*

(22) *52 JA 53; PORTTIKÄYTÄVÄSSÄ ULKOLUUKUT.*

(23) *OVI 42: KÄY KADULLA; KIVIJALASSA LUUKKU*

On sattumaa, että *sama*-pronominin kirjoitusasu muistuttaa melkoisesti englanninkielistä vastinettaan (*the same*); siitä huolimatta esimerkin 20 merkitys jäi Abelille hämäräksi. Hänelle olivat uusia sanoja myös *porttikäytävä* ja *kivijalka* sekä postpositiona toimiva *perällä*, jota myöskään Miguel ei tuntenut. Vaikka Miguel tiesi kokemuksensa perusteella, mitä *luukku* (engl. *slot*) tarkoittaa, hän käytti siitä aluksi virheellistä englanninkielistä käännöstä *lock* 'lukko'.

Lisää maahanmuuttajille hämmentäviä jakeluohjeita on seuraavissa esimerkeissä, jotka ovat hieman edellisiä pitempiä ja monimutkaisempia.

(24) *****K. 3 A:N KAUTTA PIHALLE; AVAIN EI KÄY PORTTIIN!! ALAPIHALTA 4A-RAPPUUN; OVESSA 'C' !!

(25) *KADUN KAUTTA B-RAPPUUN, OVI 17 = POHJAKRS.*

(26) *TAKAOVESTA ULOS, RAPUT ALAS, LUUKKU PORTAIDEN PUOLIVÄLISSÄ. PORTAAT ALAS *****KADULLE.*

(27) *OVI D 1: PIHALLA OIKEASSA NURKASSA VALKEA LAATIKKO, TALKKARI [VASTAANOTTAJAN NIMI]*

Esimerkkien pituudesta huolimatta Miguel ymmärsi niiden ajatuksen ja olisi pystynyt jakamaan lehdet oikein. Epäselvyyttä aiheutti ainoastaan paikan adverbi *puolivälissä*, jonka hän luuli tarkoittavan 'ulkopuolella'. Abelista teksti tuntui kovin vaikealta, ja hän sanoi, ettei onnistuisi piirin jakamisessa ilman perehdytystä. Sanan *avain* hän sekoitti aluksi fokuspartikkeliin *vain* (ISK 2004: § 828) mutta autettuani muisti sen hetken kuuluttua. Hän tiesi myös sanan *ovi*, mutta sen inessiivimuodon *ovessa* merkitys ei avautunut vartalon vokaalimuutoksen vuoksi. Vaikka *Suomen kielen perussanakirja* määrittelee sanan *valkea* "us. ylätyylisen sävyise[ksi]", sekä Miguel että Abel ymmärsivät sen. Toisaalta he luulivat arkista *talkkari*-sanaa asiakkaan nimeksi, mutta Miguel ymmärsi heti, kun puhuin hänelle *talonmiehestä*.

Lista sisältää myös joitakin suoranaisesti sanomalehden jakelutapaa koskevia ohjeita, kuten käy ilmi esimerkeistä 28–30.

(28) *OVI 14: LEHTI LATTIALLE !!*

(29) *OVI 11: ALAS ASTI !!*

(30) *JÄTÄ LUUKKUUN !!*

Osalla asiakkaista on toivomuksia sen suhteen, mihin he haluavat lehtensä jätettävän. Monet kokevat turvallisuushaksi sen, jos lehti jää luukkuun roikkumaan, ja tällaisissa tapauksissa listaan on laitettu esimerkin 29 kaltainen huomautus. Tämä vaatii joskus sinnikkyyttä varsinkin paksua sunnuntainumeroa jaettaessa, jos luukku on standardia kapeampi tai sisä- ja ulko-ovi ovat poikkeuksellisen lähellä toisiaan. Koska lehtien jake-luaika on niin varhainen, jotkut asiakkaat haluavat, että lehti jätetään luukkuun tai jopa oven eteen lattialle, jotteivät he heräisi luukun kolahdukseen. Esimerkistä 28 Abel ei ymmärtänyt allatiivimuotoista *lattialle*-sanaa, ja esimerkkien 29 ja 30 ohjeiden perus-teella hän ymmärsi, mitä pitää tehdä, vaikka adverbien *alas* ja *jättää*-verbin imperatiivi-muodon *jätä* merkitys jäi hämäräksi. Miguelilla ei puolestaan ollut näiden ohjeiden ymmärtämisessä pienintäkään vaikeutta. Silti selitteiden kääntäminen englanniksi olisi varmasti omiaan parantamaan osaltaan jakelun laatua.

Kokoavasti voisin todeta, että jakolistan asettelu on pääosin selkeä, yksinkertai-nen ja suomea taitavalle lukijalle ymmärrettävä. Lyhenteiden harkitumpi käyttö — var-sinkin otsikoissa ja osoitteiden välillä olevissa kulkemisohjeissa — auttaisi kuitenkin viestin perillemenoaa huomattavasti. Viestit kannattaisi esittää mahdollisimman yleiskie-lisinä, ja jakelun laadun kannalta olennaiset kohdat olisi hyvä kääntää englanniksi.

5 Jakajien mielipiteitä varhaisjakelun sisäisestä viestinnästä

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan työyhteisön tai organisaation sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, ja sillä on vaikutusta koko yhteisön toimintaan. Viestinnän funktio on yleensä kaksijakoinen: se sisältää toisaalta tiedon ja informaation vaihtoa, toisaalta yhteisyyden ja kokemusten jakamista. (Juholin 1999: 13.)

Käsitys viestinnästä tiedonsiirtona korostaa viestintää prosessina, jolla on sekä lähettäjä että vastaanottaja. Lähettäjä *enkoodaa* eli sisäänkoodaa ideansa sellaiseen muotoon, että se voi kulkeutua vastaanottajalle, joka puolestaan *dekoodaa* viestin itselleen ymmärrettäväksi. Sanoma on informatiivinen silloin, kun vastaanottaja ymmärtää sen eli se vähentää hänen epätietoisuuttaan. *Kanavalla* tarkoitetaan tässä yhteydessä tietolähdettä, *viestimellä* siirron teknistä apuvälinettä. Vastaanottajan mielikuva viestistä on harvoin täsmälleen lähettäjän tarkoitusperien mukainen, mikä johtuu viestiä kohdanneista häiriöistä: esteistä, kadosta, kohinasta ja vääristymistä. Viestintä on täydellistä vasta, kun vastaanottaja antaa palautetta lähettäjälle: näin lähestytään vuorovaikutuksen käsitettä. (Åberg 2000: 27–33.)

Yhteisöllisyyttä korostava näkemys puolestaan korostaa sitä, että viestinnässä on kysymys myös ihmisten välisistä suhteista, kokemusten vaihdosta ja kulttuurin ylläpitämisestä ja uusintamisesta. Tämän käsityksen mukaan viestin muoto on yhtä tärkeä kuin sen sisältö. (Kunelius 1997: 13.) Käytännön tasolla tämä tarkoittaa työyhteisössä sitä, että työyhteisön jäsenille ei riitä pelkkä operatiivinen, itse työn tekemistä koskeva viestintä, vaan heitä kiinnostavat myös esimerkiksi tulevaisuudennäkymät ja niiden vaikutus omaan työhön. Viestinnässä tarvitaan lisäksi sisäisen ilmapiirin, motivaation, sitoutumisen ja yrittäjäkuvan luomista. (Juholin 1999: 16.)

Näihin kahteen viestinnän funktioon keskityin haastattellessani kymmentä Itellan varhaisjakajaa, joista seitsemän oli maahanmuuttajia. (Ks. haastattelukysymykset liitteestä 1.) Åbergin tulosviestinnän mallissa (2000: 101–102) tämä viestinnän osa-alue sijoittuu kontekstin ulottuvuudessa sisäiseen viestintään, jonka osa-alueina ovat perustoimintojen tukeen kuuluva sisäinen operatiivinen työviestintä, kiinnittämiseen liittyvät työhön ja työyhteisöön perehdytys sekä informointiin kuuluvat sisäinen tiedotus, yhteystoiminta ja luotaus. Päähuomion kohteena tässä luvussa on kuitenkin se, miten Itella toimii Aulan (1999: 145–147) viestinnän kaksoisfunktio: onko viestintä integroivaa vai dissipatiivista — vai onko siinä aineksia Juholinin (1999: 58) dialogimallista.

5.1 Viestintä oman esimiehen kanssa

Itellan varhaisjakelun viestinnän kannalta haasteena on se, että esimiehet työskentelevät eri aikaan kuin jakajat: esimiesten työaika on normaalina virastoaikana, kun taas jakajat tekevät työtään aamuyön pimeimpinä tunteina. Pääkaupunkiseudun esimiehet työskentelevät myös fyysisesti eri paikassa, sillä heillä on yhteinen toimisto Helsingin Itäkeskuksessa. Sen vuoksi työntekijöiden apuna on varhaisjakelun yövalvoja, jota kutsutaan myös yöesimieheksi, ja häneen voi ottaa yhteyttä ongelmien sattuessa. Yhteyden ottamisen kynnyks on tehty mahdollisimman matalaksi siten, että yöesimiehen puhelinnumeroon soittaminen on maksutonta. Yöesimiehen tehtäväkenttä vastaa Åbergin mallissa perustoimintojen tukeen kuuluvaa työohjeiden antamista, mutta kaikki muu, kuten perehdytyksen järjestäminen ja sisäinen tiedotus, jää päiväesimiesten vastuulle.

Varhaisjakajien ja esimiesten välisessä kommunikaatiossa käytetään moninaisia keinoja: puhelinta, tekstiviestejä, sähköpostia ja kirjeitä. Koska esimiehet työskentelevät eri aikaan ja eri paikassa, monet jakajat eivät näe kasvokkain heitä kovinkaan usein. Miguel mainitsi, ettei ollut nähnyt esimiästään lähes vuoteen, ja Leena kertoi tapaavansa esimiästään noin joka toinen vuosi. Myös muilla jakajista oli samansuuntaisia kokemuksia.

Suurimmaksi ongelmaksi viestinnässä esimiesten kanssa haastatteleman jakajat mainitsivat sen, että heitä on vaikea saada kiinni. Jakajista peräti yhdeksän mainitsi ilman erillistä asiaa koskevaa kysymystä, että esimiehet eivät vastaa puhelimeen, kun heille yrittää soittaa, tai että soittamista on yritettävä monta kertaa. Seuraavat esimerkit kertovat jakajien kokemuksista.

- (1) The only one challenge is when you want to call the office. When you are calling the office, they hardly pick the phone. So I had it the first month I joined the work that if you want to communicate with the supervisors and the office, don't bother calling phone, because they will not pick it. (Chris)
- (2) What I have noticed from them is like sometimes you call – – day time if you call is hardly they will pick. – – Maybe you call about five days, maybe only one or two they will pick. – – I don't know why is — what if they are no willing to take calls, or maybe other ways we should communicate to them. Other things I don't know. If they need only text messages or other things, they should let us know. (Frederick)
- (3) Sä ehkä tiedätki sen, et sillon, tässä Itellan alkuaikoina ni tää ilmaisnumero [päiväesimiehille soitettaessa] poistu ja tuli nää maksulliset numerot, ja vähän semmonen periaate tuli tässä näin, että en perkele soittele. – – Toisaalta ei sillon kukaan vastannu puhelimeen. Ja sillon ku tultiin Itellaan, ni

täs oli näitä muutosprosesseja menossa piirien suhteen hirveen paljon ja olis ollu hirveesti asiaa. Kukaan ei koskaan vastannu puhelimeen. (Hannu)

Esimerkit osoittavat, että puhelimeen vastaamisessa ei ole eroa sen suhteen, mitä kieltä soittaja käyttää, vaikka suomen- ja englanninkielisille puheluille onkin eri numerot. Tilanne on ilmeisesti jatkunut suhteellisen pitkään, jo yrityskaupan toteuttamisen alkua ajoista lähtien, kuten Hannun kertomus paljastaa.

Jakajat pohtivat joitakin syitä puhelin- ja myös sähköpostikommunikaation huonoon sujuvuuteen.

- (4) Esimiehel saattaa kuitenkin olla parisataa alaista. Se voi olla, et se ei oo ketään nähny niist kertaakaan. (Leena)
- (5) Ennen Leijonajakelua ku oli niin oltiin niin kun Sanoma Osakeyhtiön jake-
luosasto, ni sillontan oli ihan toisella tavalla asiat. Sillon oli kyllä — täy-
tyy sanoa — löysää siinä heidän toiminnassa aika paljon. Jos vertaa nyky-
seen, ni yks esimies hoiti varmaan kymmenesosan siitä mitä nyt. — — Kyl
se varmaan se kiire on suurin syy, mikä aiheuttaa katkosta tässä kommuni-
koinnissa. (Hannu)
- (6) Onks tää niinku Itellan omaa esimieskoulutusta vai onko tässä yhteiskun-
nassa muuten tapahtunu tämmönen yleisempi suhtautuminen työntekijään
että semmonen negatiivinen asenne? Me ollaan oikeestaan kollegojen kans
kaikki ihmetelty sitä, että eiks se oo niinku hemmetin moukkamaista, jos ei
vastata niinku sähköpostiin minkäänlaisella viestillä. — — Se ilmeisesti to-
dellisuudessa johtuu siitä heidän kiireestään, ettei he kerta kaikkiaan ehdi.
(Hannu)

Jakajien kokemusten perusteella vaikuttaa siltä, että tehostamistoimenpiteiden seurauk-
sena suurin osa esimiesten työajasta menee käytännön paperitöihin ja työn suunnitte-
luun eikä heille siksi aikaa jää työntekijöiden tarpeiden kuuntelemiseen.

Haastatteluissani tulivat esille ne moninaiset vaikeudet ja ongelmat, joita puhe-
limitse tapahtuvan viestinnän epäonnistuminen aiheuttaa jakajille.

- (7) If you are sick and you are lying on your bed and you call and nobody
picks it up, how do you tell them that you are sick? [Nauraa.] It's a very
big, is a bit odd situation here, because you don't know what to do. — —
You have to go all the way to the office to inform them. It's not the best
way. (Abel)
- (8) Jos on vaikka kahelt lääkäri ja viistoist yli kaks saa tietää, ni tekee tiukkaa,
kerkeekö ennen neljää ilmottaa asiasta, koska sitte ei ne vastaa puheli-
meen. (Leena)
- (9) One guy complained a lot yesterday that he was sick, he went to the hospi-
tal, he tried to call the boss many times, — — but nobody was taking tele-
phone. He left a message on the telephone. Nobody called him. But he
couldn't go to work. And he was sick, he had sick leave, he was home, but

then the night boss called him and said, “Why are you not coming to work?” And then he was so surprised, “Hey, you guys didn’t get the information, I left it on the telephone?” [Nauraa.] You see, so there’s a communication problem. (Miguel)

Se, ettei viestintä toimi asianmukaisesti puhelimitse, aiheuttaa turhaa vaivaa kaikille asianosaisille ja luonnollisesti myös kuluja yritykselle, jos sairauslomasijaista ei ole saatu järjestettyä ajoissa. Kerrannaisvaikutukset heijastuvat jakeluaikoihin ja sen seurauksena asiakastytyväisyyteen.

Sairastumisesta ilmoittamisen lisäksi puhelinta käytetään vaate- ja kenkätilausten hoitamiseen.

- (10) When you make a call and put what you are saying, their response go very well, but to put that in practice is always difficult. Like for me, I have been in need of work shoes since last year and I have suffered a lot about it. – – I’ve made request of winter shoes since last year, and we are entitled to one walking shoe per year. When I requested for it on September last year, they’ve kept postponing it, and I thought maybe they don’t want to give me. – – This is March [2010] that is ending and I have not gotten one. (Chris)
- (11) Of course I know from my own experience, if I order work dress it takes two to three weeks. But I’m surprised that other work dresses it has been more than six months. So we like go to work in winter on the harsh conditions, we don’t have... because jackets are broken, you know, the cool air gets into your body. And you fall sick, and at the same time the day boss or the night boss is surprised why people are getting sick so often. You don’t have the dresses that is suitable. – – If you say something one time, two time and three times, and the fourth time you feel like you are becoming stupid. (Miguel)

On mielenkiintoista, että vaate- ja kenkätilausten toimimattomuudesta valittivat vain maahanmuuttajakajat, valtaväestöön kuuluvista ei kukaan. Näyttää siltä, että kielivaikeudet tai väärinkäsitykset ovat yhtenä syynä siihen, etteivät heidän tilauksensa ole menneet perille. Stephan, jolla itsellään on hyvin voimakas ghanalainen aksentti puheessaan, tiivistää tämän esimerkissä 12.

- (12) Sometimes you say certain way and they don’t understand you properly, unless you say it over and over again. – – The local dialect of each one of us brings some kind of misunderstanding. (Stephan)
- (13) The language is a big barrier, when it comes to communication, because some of us see the Finnish language to be difficult. (Chris)

Puhelin luonnollisesti lisää väärinkäsitysten riskiä, koska sitä käytettäessä jää pois yksi ymmärtämistä helpottava tekijä, elekieli.

Entä onko viestintä kaksisuuntaista, vai toimiiko se vain yhteen suuntaan, esimiehiltä alaisille? Tästä informanteilla oli kahdenlaisia näkemyksiä. Osa heistä koki, että heidän mielipiteitään ja tarpeitaan ei juuri kuunnella.

- (14) I think communication, since Leijonajakelu was bought by Itella, has been one way. You know, information is like, in most cases, information flow, of course not all, but it's down flow, it's not, if you look at the proportion of the information flow, it's not both side, you know. In another words, you can think that the workers of Itella, you know those you are doing the physical distribution, are in their own world and those who are in their offices are also in their own. [Nauraa.] – – I remember, when I was in Leijonajakelu, we were having meetings at least once in a month where the supervisor comes to the unit and then they talk us ten minutes, maybe half an hour before we start to distribute the papers. Then they had a chance to listen to some of the problems, and they have a feedback. (Miguel)
- (15) We that deliver, we feel that most of the decisions taken by the people over there [toimistossa], that we should be sometimes consulted. – – We are actually the people who do the delivery and we know exactly the situation on ground. (Samuel)

Kaikki eivät kuitenkaan pitäneet esimiehen työpaikalla käymistä tarpeellisenä, koska yöesimiehellä saa tarvittavan avun ja koska ammattityöntekijä osaa heidän mielestään selviytyä työstään ilman esimiestäkin.

- (16) Tietysti ehkä hänen oman perspektiivin kannalta vois olla hyvä käydä joskus kattomassa, et minkälaista se on se työ, mutta ei se ehkä viestinnän kannalta ole mun mielestä tarpeen. (Jukka)

Kielteisen palautteen lisäksi osa jakajista antoi esimiehille kiitosta ja koki, että heitä kuunneltiin.

- (17) If you succeed in catching them up, I think they give you the necessary response that you need. And especially if you are able to go to them at the office, they actually receive you and they have the time for you. They give you the necessary assistance that you need. The only problem comes when you are trying to call them. But it's been excellent when you get them. (Abel)
- (18) A week ago I met her [esimieheni] to discuss about some important things. She was really available to give me information I need to know. Also after that she sent me some feedback by email. I think it's okay, no big complaint. – – Most of the time it's not easy to get her by telephone, so by email I think, I always use email with this new boss. (Jules)
- (19) We call almost every day. If [esimiehen nimi] doesn't call me, [palveluesimiehen nimi] calls or somebody from Espoo calls me – – or someone is calling me from Vantaa. – – But really the physical meeting is very less. (Miguel)

Esimerkin 19 kertonut Miguel on kokenut moniosaaja, joka on hoitanut vuosien aikana kymmeniä piirejä eri puolilla pääkaupunkiseutua ja toimii niin edelleen. Näyttää ilmeiseltä, että hänen kaltaisiinsa luottotyöntekijöihin myös esimiehet ovat muita aktiivisemmin yhteydessä ja että heitä kuunnellaan enemmän. Jukka, jolla oli kokemusta varhaisjakelusta vain kesätyönä, antoi niin ikään varsin myönteisen lausunnon.

- (20) Kyllä mä ihan tykkäsin siitä tyylistä, et se oli ihan hyvä se asioiden tila siellä. – – Esimiesten konttorille oli sillä lailla hyvät välit, ku oli siellä töissä, et sinne pysty soittamaan sitte, ku oli jotain ongelmia. – – Jos oli jotain kysyttävää, niin sieltä kyllä sitte vastattiin tekstiviestiin tai johonkin. Ei siinä ollu sinällään mitään ongelmaa. (Jukka)

Jukan kohdalla tilannetta paransi se, että hänellä oli jonkin aikaa hyvä ystävä esimiesten konttorissa töissä tuotantosihteerinä, ja luultavasti myös nuoreen kesätyöntekijään suhtauduttiin toisella tavalla kuin vakituiseen henkilöstöön. Toisaalta henkilö, joka seuraa tilannetta vain lyhyen aikaa, näkee paremmin kokonaisuuden, jota kielteiset yksityiskohdat eivät niin suuresti häiritse.

Useat informanteista tuntuivat olevan selvillä viestinnän perusteista, ja heillä oli myös selkeä mielipide siitä, miten viestinnän tulisi toimia.

- (21) Talking about communication, like as you know, communication has been like when you are able to talk to somebody, the person understands and gives feedback to you. There is a system whereby we are living in an advanced country and means of communication is a bit effective. (Abel)
- (22) From the supervisor or any other person I don't get any information. – – The communication aspect is only for the operation, the job aspect. – – Our motivational aspect about what plans they have for the workers, the plans how they are going about, that one they don't communicate to us. – – You have to help me so that apart from the work I'll get much knowlegde, like you to give me, maybe for instance, internet training, other things, organise some workshop for me – –. (Frederick)

Abelilla oli vertailukohtana oma maansa Ghana, johon verrattuna viestinnän onnistuminen ei olisi Suomen kaltaisessa kehittyneessä maassa ainakaan viestintävälineistä kiinni; olisi vain osattava hyödyntää niitä täysipainoisesti. Kuten Frederickin lausunto esimerkissä 22 osoittaa, onnistunut sisäinen viestintä sisältää työohjeiden kertomisen lisäksi työntekijöiden kiinnittämisen yritykseen sekä huolellisen sisäisen tiedottamisen ja yhteystoiminnan (Åberg 1999: 102).

Eräs asia, joka motivoi työntekijöitä ja joka voisi olla kehittämiskohde tulevaisuudessa, on kiitoksen antaminen.

- (23) No tietysti, mikä kannustaa siihen laatuun ja kans ikään ku liittyy työhyvintointiin, ni ois sit jonkinlainen kiitoksenki antaminen. Jos ne kerää esimiehet tuolla rekukuninkaita⁹, mut sitte vois kerätä kans semmosia, mitkä tekee vähän rekuja tai jakaa vähän myöhään niitä lehtiä, ni sitte kiittäis jotenki niitä, sanois vaikka että kiitos. – – Et semmonen palautteen antaminen yleensäki, ja sitte ettei se ois pelkästään, että ”hei, muistahan jakaa tänään ajoissa”, vaan että ”hienost jaoit eilen”. (Leena)

Juholin (1999: 185–186) mukaan palautteen antaminen on yksi työtyytyväisyyden kulmakiviä. Hän mainitsee, etteivät suomalaiset ole tässä suhteessa parhaimmillaan, mutta sen merkitystä ei voida luonnollisestikaan väheksyä. Monet maahanmuuttajat ovat tulleet toisenlaisista kulttuureista, joissa he ovat tottuneet saamaan enemmän myönteistä palautetta. Juholin mainitsee, että olisi hyödyllistä antaa kerralla enemmän myönteistä kuin kielteistä palautetta ja että se tulisi antaa mahdollisimman pian suorituksen jälkeen (mp.). Palautteen antamisessakin olisi parasta, jos se olisi viestinnän tapaan kaksisuuntaista, jolloin myös työntekijä voisi antaa esimiehelle palautetta.

5.2 Viestintä yöesimiehen kanssa

Tarkastelen seuraavaksi varhaisjakajien viestintää erittäin tärkeän yhteistyökumppanin, varhaisjakelun yövalvojan, kanssa. Yöesimies työskentelee jakajien kanssa samaan aikaan, ja hänelle jakajat voivat soittaa ja ilmoittaa puuttuvista lehdistä, kuljetuksen tai jakelun myöhästymisistä tai muista yöllä ilmenevistä esteistä ja ongelmista. Yöesimies antaa jakajille neuvontaa ongelmatilanteissa, merkitsee poikkeamat tietojärjestelmään asiakaspalvelua varten ja hoitaa niiden perusteella paikkausjakelun järjestämisen. Yöesimiehen rooli on siis jakelun onnistumisen ja laadun kannalta erittäin keskeinen.

Yöesimiehen toimintaan jakajat olivat pääosin tyytyväisiä, kuten seuraavat esimerkit paljastavat.

- (24) For night supervisor, I normally contact him, when I’m short of papers. – – He picks up. Even if I call and he’s on phone speaking, he will then call back. (Frederick)
- (25) Always, when you call the night boss, if somebody is not on the line, then he is like, he response, he picks it. (Stephan)
- (26) Communication at night is okay. I might say, for now it is excellent, because it has been working. There are several times that I needed to talk to the night boss and I called and I got the necessary help that I wanted. (Abel)

⁹ *Reku* tarkoittaa ’reklamaatiota’.

- (27) I must say that this time we have at least two people, the new ones working now. They are very nice, because it's good to get night bosses that have done this delivery work. I must say this, because I know there were times we had some night bosses who had not done delivery, so they hardly understand our problems. Now we have young people that have done this delivery work for long, so at least they know, they understand what you are talking. (Samuel)

Tavoitettavuus ja nopea reagointi tuntui olevan asia, jota jakajat arvostivat erityisesti yöesimiehen kanssa asioidessaan, ja sen suhteen valituksen aiheita ei juuri ollut. Kuten Samuel mainitsi esimerkissä 27, yöesimiehen oma kokemus jakelutyöstä auttoi häntä huomattavasti tehtävän hoitamisessa. Erityisen hyvänä tunnuttiin pitävän sitä, että yöesimiehen puhelimeen soittaminen on ilmaista.

- (28) Ja se onki kiva, ku siihen on se ilmanen numero sitte, et se ei maksa mitään. – – On se ihan turvallisuushommakii ihan hyvä yöllä justii ku on. (Leena)

Ilmaisuus epäilemättä alentaa yhteyden ottamisen kynnystä ja lisää jakajien turvallisuudentunnetta.

Yöesimiehet joutuvat ajoittain ratkomaan melkoisen vaikeita, myös turvallisuuteen liittyviä, tilanteita.

- (29) Talvella ajelin sillä Postin autolla tuolla [mainitsee kaupunginosan] ja siellä päin, ni auto jumittu, ni sitte soitin yöesimiehelle, ni se tilas sit sen hinaajan sitte. Et kyl sillee saa apua. (Leena)
- (30) After one work, that happened one Sunday morning, and when I was parking my trolley to go back home and one guy just stopped and showed me the gun. Then they continued, okay I didn't realize that was too bad. Then they came back and showed and showed. I had luck, because that didn't touch me. – – When I called the night boss, he was, in a few minutes already he was there to know what happened. Together we called the police, I informed. That was my first bad experience. (Jules)

Työn hoitaminen vaatii siis yöesimieheltä välillä kekseliäisyyttä, vahvoja hermoja ja hyvää tilannetajua. Näissä poikkeustilanteissa jakajat kokivat viestinnän onnistuneeksi.

Toki kehittämiskohteitakin yöesimiehen toiminnasta mainittiin.

- (31) Joskus jotain älyttömiä asioita niinku jää kaipaamaan, esimerkiks saattaa olla, ettei tiedä, kuka mun yöpomo on tällä hetkellä. – – Se ei liity varmasti Itellaan, vaan ne on tälläsiä esimiestasolla olevia mokia, ettei muisteta kertoa jakajille, että yöpomo on vaihtunu. (Hannu)

Hannun esimerkissä 31 kuvailema viestintäkatkos — se, ettei jakaja tiedä, kuka langan päässä vastaa puhelimeen — saattaa nostaa yhteyden ottamisen kynnyistä. Yksi jakaja otti kantaa myös viestintävälineeseen.

- (32) Se on muuten harmi, ettei mene nuo tekstiviestit perille, ku välillä olis kätevä laittaa tekstari, et menee se ja se piiri myöhäseks. Mut ku on se ilmainen numero, ni siihen ei voi laittaa tekstiviestiä. (Leena)

Varsinkin ruuhkatilanteissa, jolloin soittajia on useita samaan aikaan, tekstiviesti voisi varmasti olla hyödyllinen vaihtoehto ja säästäisi sekä viestin lähettäjän että vastaanottajan aikaa.

Haastattelujen perusteella näyttää kuitenkin siltä, että varhaisjakelun yövalvojan osaan perustoimintojen tuen antajana ja kriisitilanteiden hoitajana oltiin pääosin tyytyväisiä.

5.3 Havaintoja kirjallisesta materiaalista

Kuten olen aikaisemmin työssäni maininnut, lehdenjakajan työssä tarvittavan kirjallisen materiaalin määrä on suhteellisen vähäinen. Pääasialliseksi viestintäkanavaksi jakajat mainitsivat kuukausikirjeen, joka postitetaan heille kunkin kuukauden alussa. Sen lisäksi perehdytyksen tueksi on laadittu *Lehdenjakajan käsikirja*, jota käsittelin edellisessä luvussa. Työssä käytetään joka yö työvälineinä jakolistoja, joiden ulkoasua ja toimivuutta tarkastelin myös edellä. Lisäksi koko Itella-konsernin työntekijöille toimitetaan kotiin henkilöstölehti *Pointer*, joka ilmestyy Suomessa vain suomenkielisenä. Tarkastelen tässä alaluvussa jakajien mielipiteitä näiden materiaalien toimivuudesta, käytännöllisyydestä ja kehittämiskohteista.

5.3.1 Kuukausikirje — säännöllistä tietoa ajankohtaisista asioista

Suurin osa jakajista kertoi saavansa kuukausikirjeen (ks. liite 2) ja lukevansa sen säännöllisesti. Maahanmuuttajakakajista kaksi mainitsi kuitenkin, ettei ollut saanut heille näyttämäni maaliskuun 2010 kirjettä tai että se oli työn paljouden vuoksi jäänyt huomaamatta. Kirjeen ulkoasuun ja sisältöön oli ainoastaan valtaväestöön kuuluvilla kommentoitavaa.

- (33) Tosi selkeä, niinku tän nyt pitää oikeastaan ollaki, koska täähän tulee kotiin ja sitte ihmiset omalla ajallaan tätä lukee sen verran ku lukee. Täähän on tosi selkeästi silleen strukturoitu, että tässä on tää ensin aina tää isompi

otsikko, niinku tässä tää *AJANKOHTAISTA*, *TYÖOHJEET*, sitte on tää *AVOIMET TYÖKOKONAISUUDET*, ja sitte on nää *ENNAKKOTIEDOT* ja *PALKANMAKSUAIKATAULU*, ni näähän on niinku, et jos on tavallaan joku jota ettii – – Jokainen asia on aina selkeästi otsikoitu, että niinku näkee, että miten tässä pitää toimia, ku lukee tätä, et tästä löytää nopeasti sen, mitä niinku tavallaan tarvii tietää. (Jukka)

Ulkoasu ja sommittelu saivat siis yhdeltä jakajalta kiitosta, eikä kukaan muukaan moitinnut kuukausikirjettä näistä seikoista. Sisällöstä Leena ja Jukka olivat samaa mieltä, mutta sen tarpeellisuudesta he antoivat aivan vastakkaiset lausunnot.

- (34) Sitte ku sitäkin lukee joka kuukausi, niin siin on samat asiat joka kuukaus, ni se on vaa, et ai, taas täs tuli ja pois. Et se sisältö on jotenki olematonta tai semmosta hyödytöntä suorastaan. Ja vaikka siel oliski jotain tärkeätä, ni ku sit siin on neljä sivuu sitä tekstiä, josta kolme sivua ja kolme neljäsosaa on joka kerta sama, ni jos siel on joku tärkeä yhel neljäsosal sivulla, ni se menee siin samalla sit roskiin. – – Semmonen täsmällisyys puuttuu niinku siitä. (Leena)
- (35) Ainut, mikä tässä tulee nyt niinku mieleen niin on se, että nyt kun mä en oo ollu ite yli puoleen vuoteen töissä, mut silti tääl aika paljon näitä samoja asioita toistuu, mut toisaalta sit seki... Ei sitä nyt voi sinällään sanoa turhaksi, koska mä luulen, et vaihtuvuus voi olla aika suuri täällä. – – Jos on ongelmia toistuvasti niitten asioiden kanssa, ni eihän ne sit oo turhia. (Jukka)

On totta, että huomioarvon kannalta toistuvuus ei aina ole hyvä asia. Toisaalta samoja asioita voisi esittää myös toisin sanoin ja tuoreesta näkökulmasta.

Kirje on saatavilla sekä suomeksi että englanniksi, ja jakaja voi pyytää sen itselleen haluamallaan kielellä. Englanninkielisen version toimittamiseen käytetään palvelusimies Antti Hirvelän mukaan käännöstoimiston apua. Käytettyä englannin kieltä maahanmuuttajat kuvailivat selväksi ja ymmärrettäväksi.

- (36) I think I will not comment much about that, but – – because we are not in grammar school, so what is most important is for you to be able to pick the message therein. Once that happens, I think it's communication. (Chris)
- (37) Sometimes in the bulletins [kuukausikirjeissä] you might find maybe some typing or something – – but the content or whatever, the message that they want to carry across, you can understand it, when you read it. – – I don't find any difficulty understanding the news items they bring to me. (Stephan)
- (38) I understand what is the idea. As I said, it's not about to study about the words, but it's to read and to know what information they are giving us and what I have to do and how I can benefit from this kind of information concerning my work. (Jules)

Tekstiin mahdollisesti jääneitä kirjoitus- ja kielioppivirheitä jakajat eivät siis pitäneet oleellisena, vaan heidän mielestään tärkeintä on ymmärtää kirjeiden sisältö. Tässä suhteessa he antoivat kuukausikirjeille hyvän arvosanan.

Yksi jakaja kommentoi asioiden esittämistapaa kuukausikirjeissä.

- (39) One thing, which somebody pointed out when we had a meeting – –, is that many times what we see in the bulletin they say: *Itella decided, Itella agreed with this, Itella did this*. And the person said: That is the most painful part of the bulletin. – – All of us who were there supported that, because I think we form part of the stake in this work, and our consent should be consulted. (Chris)

Chris kaipasi kuukausikirjeeseen ja Itellan toimintaan yleensäkin enemmän vuorovaikutuksellisuutta ja sitä, että jakajien mielipidettä kuunneltaisiin ennen päätösten tekemistä, koska jakajat kokevat olevansa oman työnsä parhaita asiantuntijoita. Tämä on samansuuntainen mielipide kuin se, jonka Samuel esitti yleisemmin esimiestoiminnasta esimerkissä 15. Tämän kaltainen vuorovaikutuksellisuus, jota jakajat toivoivat, lähenee Juholinin (1999: 58–61) hahmottelemaan dialogimallia. Se vaatii enemmän työyhteisön kaikilta jäseniltä, koska jokainen yksilö on siinä vastuussa työyhteisön viestinnästä ja kehittämisestä.

Näyttämässäni maaliskuun 2010 kuukausikirjeessä oli liitteenä lisäksi työsuojelutiedote ja Itellan tilinpäätöstiedote, joiden tarpeellisuudesta kysyin myös jakajilta. Ne eivät herättäneet kovinkaan voimakkaita mielipiteitä kenessäkään, ja maahanmuuttajista suurimmalla osalla oli jäänyt tiedotteet lukematta. Tilinpäätöstiedotetta pidettiin hieman vaikeasti ymmärrettävänä, kuten seuraavat esimerkit osoittavat.

- (40) Sometimes financial statements like this, it's a bit technical. You read, and even though you are able to understand – – it comes to a point and you don't understand some percentages and stuff like that. – – I don't know economics or something like that. (Abel)
- (41) Itella is making some benefit, but I didn't really read this carefully, because – – this has nothing to do with my work. (Jules)

Jakajista Jukka oli ainoa, joka kommentoi mainittuja tiedotteita hyvin tarkkaan, myös niiden ulkoasun kannalta.

- (42) Kyllähän tää niinku sinällään ihan mukava on toisaalta, kun tulee tämmönen, koska voihan sitä kuvitella, et se luo ehkä sellasta yhtenäisyyttä ja jotain semmosta henkeä, et näkee, miten menee koko konsernilla, vaikka nyt tietysti onkin aika iso organisaatio kyseessä. – – Onhan täällä aika paljon sit tämmöstä niinkun jargoniakin löytyy. – – Täällä mainitaan joku tupa-

malli¹⁰, mistä mulla ei ainakaan ole itellä mitään tietoa, mikä se on Itellan viestinvälityksessä, ja sit on jotain operatiivista liikevoittoa, tämmösiä taloustermejä, mitkä nyt totta kai on välttämättömiä. – – Onhan tää sillä laila aika selkeä loppujen lopuks, jos tähän paneutuu. – – Mielenkiintonen nyanssi tästä on se, että jos tää tulee tän kuukausikirjeen kanssa yhtä aikaa, niin on huvittavaa se, että täs on huomattavasti pienempi fontti ku tässä kuukausikirjeessä tavallaan, mikä kertoo ehkä, että tää on nyt sitä pientä pränttiä, millä nyt ei sinällään oo niin väliä. (Jukka)

Työsuojelutiedote koettiin tilinpäätöstiedotetta hyödyllisemmäksi, koska se koskettaa läheisemmin jakajien omaa työtä.

- (43) I really like this, because this was some kind of answer of my question or my problem [kertoo pitkästi itselleen sattuneesta työtapaturmasta, jossa satutti selkänsä]. (Jules)
- (44) Omasta subjektiivisesta näkökulmasta tietenki täytyy sanoa, että onhan tää niinku, et noita työtapaturmiahan nyt varhaisjakelussa tapahtuu, ja mitä mä ymmärsin työkavereiltaki silloin siellä, ettei siellä varmaankaan ollu yhtäkään vanhempaa varhaisjakelijaa, joka jossain vaiheessa ei olis taittanut nilkkaansa tai jotaki. Näähän on semmosta ajankohtasta asiaa varmaan aina, niinku siellä, ku pimeissä rappukäytävissä hiippaillaan. – – Kyllähän jokaisen pitää nää tietää, jokaisen joka on töissä. (Jukka)

Jukalla oli itsellään työtapaturmista omakohtaista kokemusta, sillä hän oli kesätyönsä aikana loukannut nilkkansa ja ollut sen vuoksi parin viikon sairauslomalla. Työsuojelua koskevia ohjeita pidettiin aina hyödyllisinä, vaikka ne itseltä olisivat jääneet lukematta. Leenan mielestä tiedotetta ei olisi tarpeen lähettää joka kuukausi vaan pari kertaa vuodessa riittäisi.

5.3.2 *Lehdenjakajan käsikirja* — työhön liittyvää perustietoutta

Käsittelin jo alaluvussa 4.1 *Lehdenjakajan käsikirjan* sisältöä, kuvitusta ja tekstiä. Tässä keskityn jakajien mielipiteisiin sen tarpeellisuudesta ja käytöstä sekä heidän antamiinsa kehittämis ehdotuksiin.

Näytettyäni *Lehdenjakajan käsikirjaa* informanteilleni sain selville, että vain neljä heistä, Chris, Jules, Leena ja Hannu, oli nähnyt sen aikaisemmin. Kukaan jakajista ei ollut saanut sitä itselleen tai käyttöönsä työpaikalleen. Kirjasen nähneet jakajat olivat kaikki tehneet työtä jo vuosia ja olivat ilmeisen tottuneita ottamaan itse selvää asioista, mutta heitä uudemmat työntekijät näkivät esitteen ensi kertaa näyttäessäni sitä. Kaikki

¹⁰ *Tupa-malli* tarkoittaa perusjakelussa käytössä olevaa tuottavuuteen perustuvaa työaikamallia.

kymmenen pitivät kuitenkin sen tarpeellisuutta tärkeänä ja ihmettelivät, miksei kirjasta ollut heille annettu.

- (45) I think it would be good for everybody, because at least, you know, this is the basic document. – – I think it's good, at least somebody knows and this is it, the right way to do things. (Samuel)
- (46) If it's possible, we all need to have the work manual. – – When we read it on our own, personally, we will be guided in knowing all the basic things, even if it should be updated. – – I think we need to have it, because it will create the impression that maybe there are things in it that have been hidden from us. Such conception can come. (Chris)
- (47) Tähän on selvästi käytetty varoja ja aikaa, ku tääl on näitä kuvia oikeen tänne laitettu ja tää on selvästi niinku modernin näkönen että ei oo vaan mikään paperipumaska. – – Olishan tää ollu helppo sitte pistää, jos näitä kerran on, niin siihen kuukausikirjeen mukaan ja sitte nippu näitä aina kaikkiin jakeluhuoneisiin. – – Sitte jos tämmönen opaskirja on niinku ole-massa, ni senhän pitääki olla tosi perinpohjanen. Tässäki on kiinnitetty huomiota siihen, että tää on selkeä. Tääl on oikein tuommoset pallukat, et miten pitää tehdä, jos... (Jukka)

Syyksi siihen, ettei esitettä ole pantu käyttöön, Pia Roth mainitsi sen vanhentuneen työ-suhdeosion, joka sisältää vielä tiedot edellisestä palkkausjärjestelmästä. Jakajat eivät kuitenkaan pitäneet vanhentuneita tietoja kovin suurena puutteena, koska esitteen työoh-jeet koettiin muuten selvinä ja perusteellisina. Kuten Chris mainitsi, esite on kuitenkin mahdollista päivittää, ja työsuhteasiat voisi kerätä omaksi esitteekseen, jolloin pysy-väisluonteiset työohjeet jäisivät käsikirjaan. Monet maahanmuuttajatyöntekijät kokevat kielitaidottomuutensa vuoksi olevansa valtaväestöä huonommassa asemassa, ja sen vuoksi heille voi joskus tulla tunne, että heiltä salataan asioita, kuten esimerkki 46 pal-jastaa.

Käsikirja on tarkoitettu jakajille lähinnä perehdytyksen tueksi mutta myös myö-hemmin käytettäväksi. Perehdytykseen monet jakajista kaipasivat lyhyen käytännön harjoittelun lisäksi jotakin muuta.

- (48) Two days' practical training is good, but I think it would be good to add, train those things the person will learn... – – It's good in the office, the per-son is tutored about some of these things, so that when the person will see them in the training, they don't look strange, and they will form a basic, even when the person will continue to work. (Chris)
- (49) Jos tämmönen läpyskä on, ni jos tän saa, tossa, lue, ni ei varmaan kukaan lue sitä. Mut jos tän kävis jossain vaikka puolentoist tunnin sessiossa läpi, et ei sen nyt tartte mikään kokopäivätilaisuus olla, mutta joku parin tunnin sessio vähän niinkun teoriassa ekaks, ja sit lähtis käytännössä, ni vois olla, et semmoset ikään ku teoriakysymykset siel käytännön opettelussa jäis sit

vähemmäks. Ettei ikään ku menis niissä sitä aikaa siel yöllä, ku se on kumminki sillee kurjaa, et sitä ei voi opettaa muuta ku sinä hetkenä, ku sitä tehään, eli sillen yöllä, mut sit ku siin on se aikaikkuna on niin kapea, ni siin ei paljon muuta kerkee selvittelee. (Leena)

Osa jakajista oli sitä mieltä, että käytännön harjoittelun tueksi olisi hyödyllistä järjestää uusille työntekijöille konttorilla lyhyt teoriaosuus, jossa käytäisiin läpi työn keskeisimmät asiat. Tähän perehdytykseen *Lehdenjakajan käsikirja* nähtiin erinomaisena apuvälineenä.

5.3.3 Koko konsernin henkilöstölehti *Pointer*

Itellan henkilöstölehti on nimeltään *Pointer*, ja se jaetaan koko konsernin työntekijöille. Suomessa lehti ilmestyy ainoastaan suomenkielisenä, mutta ulkomaille työskenteleville itellalaisille toimitetaan englanninkielinen versio pari kertaa vuodessa.

Näytin kaikille haastateltaville uusinta silloin saatavissa olevaa numeroa, vuoden 2010 numeroa 1. Lehdessä oli kolmisivuinen juttu Itellan yötyöläisistä, joiden joukossa oli myös yksi varhaisjakaja. Maahanmuuttajatyöntekijät pitivät ongelmana sitä, että lehti ilmestyy vain suomeksi, eivätkä he siksi hyödy siitä lainkaan. Osa heistä ei ollut huomannut koko lehden olemassaoloa tai se oli hukkunut mainospostin joukkoon.

- (50) It was coming before, I can't remember the last time I got this. – – Maybe it came out. It might come. Maybe it may have gone to *roski*, because when she [puhuu vaimostaan] doesn't understand the meaning of the whole thing, and maybe I have gone to school and came, and she didn't know and just put it in part of *roski*. (Samuel)
- (51) I have seen it before. I might have received it once or twice, but I think my own problem with it is that it is in Finnish. And being in Finnish, I think I will not benefit from it. (Chris)
- (52) It's coming home. Well, I just look at some pages, headlines, because it's in Finnish. My Finnish skills are not very good. I just look at the headlines, and of course I can look at the figures. (Miguel)

Suomea puhuvista työntekijöistä sen sijaan kaikki kolme kertoivat saavansa lehden kotiin ja lukevansa sitä säännöllisesti. Eniten sen sisältöä kommentoi Jukka, joka nykyään toimii Itellassa muissa tehtävissä. Jukan mielestä henkilöstölehti lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta, vaikka sisällössä hän näkikin jonkin verran kehitettävää.

- (53) Kyllä mä aina selaan, ja sit mitä täältä tulee niin kun jotain sellasia, mitkä sattuu kiinnostamaan itseä jotku jutut, niin niihin tartun, mut sitte joskus aina harmittaa taas se, että sitte jos, niinku tääkin oli tää varhaisjakelija, tästä rovaniemeläisestä varhaisjakelijasta tää juttu [*Pointerissa* 1/2010],

niin tähän oli tosi lyhyt. Eihän tässä ollu niinku paljon mitään. Tavallaan tää on kuitenkin aika ohut lehti, ni sitte tässä yritetään vähän liikaa kattaa vähän kaikkea. Vois olla sillee, et jossain lehessä olis jostain asiasta vähän sit enemmän. – – Onhan tälläkin kuitenkin tavallaan tietty merkitys tällä lehellä, että ku tää tulee, nii ku tässä lukee tää ”Itellalaisten oma lehti”, mikä nyt on vaan suurin piirtein niin kliseistä kun vaan olla ja voi, niin kuitenkin tulee semmonen, onhan se semmone et nyt sulle tuli tää, että tavaltaan kuuluu johonki, että sulle tulee nyt tämmönen lehti, ku sä oot töissä täällä. (Jukka)

Kieliongelman suhteen jakajilla oli esitettävänä selvä ratkaisu.

- (54) Last time I met my boss, I discussed with her, because Itella also has this monthly supplement — they call it *Pointer*. It’s coming out every month, and always they publish it only in Finnish. I asked, if it’s possible to have it also in English, because I think Itella has quite many employees speaking English. When they publish it only in Finnish, I don’t really know how that comes. I’m sure there’s quite many information there, many things we need to know. (Jules)
- (55) At least if, for example, maybe if a page or two is in English, if somebody can make summery of what he felt are the important points of this magazine, – – then it’s okay. Otherwise giving this paper to is of no use. (Samuel)
- (56) At least, for instance, the one that concerns night deliveries, they could have just put in a small summery. (Abel)

Lehteä toivottiin siis englanninkielisenä, koska muuten siitä ei nähty juuri olevan mitään hyötyä. Vähintään siihen haluttiin ainakin englanninkielistä tiivistelmää. Kaikki seitsemään haastattelemaani maahanmuuttajaa sanoivat, että he lukisivat lehteä, jos se ilmestyisi englanniksi.

5.3.4 Palkkalaskelma

Sisäisen viestinnän hankalimpien asioiden joukkossa lehdenjakajat mainitsivat yllättäen palkkalaskelman. Alun perin en ollut sisällyttänyt palkkalaskelmaa koskevia tietoja kysymysteni joukkoon, mutta kuusi jakajaa otti sen oma-aloitteisesti puheeksi. Näistä peräti viisi oli maahanmuuttajia, mikä viittaa siihen, että kieliongelmat vaikuttavat osaltaan asiaan.

Kuten mainitsin luvussa 2.3, varhaisjakajien palkkaus muuttui vuonna 2009 tuntiperusteisesta suoriteperusteiseksi. Tämä on aiheuttanut epätietoisuutta ja epävarmuutta sen suhteen, onko jakajien palkka maksettu oikein. Palkkalaskelmaa on pidetty sekavana ja vaikeasti viestivänä.

- (57) For example, some of us are complaining about the pay slip. The pay slips are brought in several pages, all in Finnish. We don't know anything. Personally – – I want that my pay slip should come in English, so that at least I can understand the breakdown of the payment. You know very well: now we have several pages, you don't know what and what has been done, and at the end you just see a certain amount of money. (Samuel)
- (58) My only problem with Itella is about this new salary system. As I said to my boss last time, every time when I receive my pay slip I have headache, because it's too difficult to understand the base of what they are paying, what you are doing, because there are not really enough explanation for that. [Kertoo vanhan palkkausjärjestelmän eduista.] This new salary system is totally different, and I always have to ask question to think how this can be possible. – – With that system it's not possible to know that there was some mistake, because there's no explanation. Especially now when the salary is just based on the amount of newspapers you are delivering, so it should be really a lot of explanation. Itella spent a lot of money for this new system, but it doesn't help. (Jules)

Kyse ei ole ilmeisesti pelkästään kieliongelma, koska Jules kertoi jo saavansa palkkalaskelmansa englanniksi. Myös suomea äidinkielenään puhuva Jukka, joka ei enää työskentele varhaisjakajana, kuvaili ongelmaa.

- (59) Se palkkasysteemi on kyllä niin kryptinen täällä varhaisjakelussa, et siihen kyllä niinku... Siitähän tuli kyllä se yleisesite, mut kun siinäki oli vielä sillä lailla, et se, sehän perustu siihen, et jokaisesta lehdestä sai palkan, ja sit ku sen jokaisen jaetun lehden arvo oli eri eri piireissä ja jotenki se oli sillai, et vaikka se oli se niinkun, periaattessa ne perusteet tuli siinä esitteessä, niin se oli kuitenkin aika mahdoton sen perusteella sitä laskea sitä omaa palkkaa. Mä sitte pyysin ja sain sieltä sen, et paljonko se on se kunkin lehden arvo siinä mun, niissä piireissä. Sithän mä pystyin ite sitä seuraamaan tosi hyvin kyllä, mutta mä voin kyllä kuvitella, et tuottaa niinku sen, et jos otetaan joku ihminen, joka ei puhu vaikka suomea äidinkielenään, et se voi olla kyllä aika hankalaa pysyä siitä kartoilla, et onko mun palkka nyt laskettu oikein. – – Tätä varhaisjakelun uus palkkaussysteemiin vaikuttaa yhtä hankalalta ku suomalaisen henkilöverotuksen perusteet. (Jukka)

Esimerkissä 59 kiteytyvät hyvin uuden palkkausjärjestelmän periaate ja ne syyt, miksi sitä on vaikea ymmärtää: palkanmaksun perusteet vaihtelevat eri piireissä ja asiaa ei ole yksilöity riittävästi palkkalaskelmassa.

Juholinin (1999: 196) mukaan yhteisön kohtaamassa muutostilanteessa tarvitaan moninkertainen määrä viestintää niin sanottuun normaalitilanteeseen verrattuna. Jakajien mielipiteiden perusteella on ilmeistä, että palkkausjärjestelmän muutoksesta järjestetyt tiedotustilaisuudet ja jaettu yleisesite eivät ole viestineet tarpeeksi kaikille työntekijöille. Viestintä ei ole myöskään ollut riittävän kaksisuuntaista, koska monilla työntekijöillä on edelleen epätietoisuutta asiasta. Vaikka viestintä ei voi sinällään ratkaista

ongelmia, se voi vähentää muutosvastarintaa ja auttaa ihmisiä näkemään muutoksen myös mahdollisuutena (mts. 197). Materiaalisten etujen, kuten palkan, on todettu yhtenä tekijänä vaikuttavan ihmisten viestintätyytyväisyyteen (mts. 79–80), minkä vuoksi on erityisen tärkeää, että työntekijöillä on selkeänä mielessään ne perusteet, joiden pohjalta palkka maksetaan.

5.3.5 Jakolistojen sisältämä informaatio

Jakolista on lehdenjakajan käyttämistä kirjallisista materiaaleista ainoa, jota tarvitaan päivittäin, ja se on siksi korvaamaton työväline. Käsittelin alaluvussa 4.2 jakolistojen viestivyyttä tekstin tasolla; tässä tarkastelen niitä siltä kannalta, sisältävätkö ne tarpeellista ja ajankohtaista informaatiota.

Kuten edellä tuli esille, jakolistojen suurimpana ongelmana on se, että valtaosa tiedoista on esitetty vain suomen kielellä, minkä vuoksi maahanmuuttajat eivät ymmärrä kaikkea.

- (60) In the delivery list you have something in Finnish, something in English, so there has been some improvement in the communication in that level, because I think it's very important that whoever delivers the paper has got to understand, make use of the delivery list. If not, the delivery list is not very helpful. If we recruit people who speak English and give them the delivery list in Finnish, we don't get good results. — — There has been a lot of improvement in the delivery list, but of course a lot of work still has got to be done. (Miguel)

Miguel totesi, että listojen suhteen on tapahtunut huomattavaa parannusta Leijonajakelun aikoihin verrattuna, mutta paljon olisi vielä kehitettävääkin. Työssä, jossa työntekijöistä huomattava osa on suomea taitamattomia, kielitaidottomuus on otettava huomioon.

Tässä yhteydessä on hyvä panna merkille, että vaikka monet asiakkaat laittavat postiluukkuunsa mainoskieltoja ja muita tiedotteita myös ruotsiksi, näistä ei ole Helsingissä käytössä olevissa jakolistoissa mitään mainintaa. Miguel tiivistää tämän ongelman seuraavasti:

- (61) It's not only *ei mainoksia* — sometimes they write [*ingen*] *reklam*. — — This is the Swedish version. It's good to put on the delivery list, because there are two official languages here. — — Some people say *vain il- maislehdet*. Now do you deliver there? — — (Miguel)

Miguel ehdotti minulle, että listoissa selitettäisiin selkeästi ilmaukset *ei mainoksia*, *vain ilmaislehdet* ja *ingen reklam*, jotta jakeluvirheiltä välttyttäisiin.

Aina kaikki jakolistojen sisältämä tieto ei ole ajan tasalla, mikä vaatii jakajilta jatkuvaa päivittämistä ja muutosten ilmoittamista eteenpäin. Seuraava esimerkki osoittaa, etteivät normaalista poikkeavat jakelujärjestelyt välttämättä näy listalla.

- (62) Some days you deliver – – when somebody comes out and asks you, “I have told them that this paper should only be dropped so it doesn’t make noise. Put in on the floor.” But there is no information anyway that the paper should be on the floor. (Samuel)

Miguel, jolla ei ole lainkaan omaa jakelureittiä, piti jakolistojen sisältämän tiedon oikeellisuutta erityisen tärkeänä, koska hänen osaamisensa perustuu niin suurelta osin listoissa olevaan tietoon.

- (63) The delivery list is like a medium of communication. – – It’s a very good communication tool and very, very important. It needs to be updated and it needs that whoever has it understands. – – I regret in some situations, like in the city, if you are not familiar in the keskusta, the city, the centre, it’s very hard to deliver, because some of the delivery lists are not kept in the pace in times of change of delivery positions. – – They don’t match. – – Cutting costs is not only cutting the salary — no, you can improve the list. (Miguel)

Miguel totesi, että listojen korjaaminen on valtava tehtävä: yhden piirin lista käsittää keskimäärin kymmenen sivua, ja kun yhdessä työkokonaisuudessa saattaa olla neljä piiriä, sitä kohti on korjattavaa noin 40 sivua. Hän laskeskeli kuitenkin, että korjaaminen maksaa itsensä takaisin parempana laatuna, koska paikkausjakelun järjestäminenkin on kallista.

Jakolistat kuuluvat Åbergin mallissa perustoimintojen tuen, tarkemmin sanottuna työohjeiden sektoriin. Työn joustavan ja mutkattoman sujumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että listat ovat mahdollisimman ajantasaisia ja ymmärrettäviä koko henkilöstölle. Tässä suhteessa Itellan ensi vuonna käyttöön ottama sähköinen jakokirja tuo varmasti huomattavaa helpotusta ongelmaan. Tiedonkulkua lehtitaloista jakajille voidaan parantaa, kun tilausmuutokset voidaan päivittää jakokirjaan nopeammin. Lisäksi asiakaspalautteiden käsittely ja paikkausjakelun järjestäminen helpottuu. (*Pointer* 3/2010: 13.)

5.4 Intranetin merkitys

Intranet ja tietoverkot ovat muuttaneet työyhteisöjen viestintää ja vuorovaikutusta melkoisesti viime vuosina, sillä niiden avulla tieto on samansisältöistä ja samanaikaista kai-

kille riippumatta maantieteellisestä sijainnista ja asemasta yrityksessä. Verkon ehdottomia etuja ovat nopeus sekä helppous lähettää tietoja monille vastaanottajille samanaikaisesti. Intranetillä on kaksi tärkeää tehtävää: tiedon välittäminen ja vastaanottaminen sekä vuorovaikutus. (Juholin 1999: 152–153.)

Itellan intranetiä *Pointia* uudistettiin syyskuussa 2010 ulkoasun, teknisten ratkaisujen ja sisällön osalta. Tarkoituksena on ollut lisätä helppokäyttöisyyttä ja tietojen löydettävyyttä. Pointissa on myös englanninkielinen sivusto. Vuorovaikutteisuutta on lisätty kasvattamalla uutisten, blogien ja päivittäin vaihtuvien kysymysten määrää. Yhteistyömahdollisuuksia helpottamaan projektin tai tiimin jäsen tai vetäjä voi perustaa työtilan, jonka kautta on mahdollista jakaa tietoa ja dokumentteja. (*Pointer* 3/2010: 14.)

Haastattelemistani jakajista kaikki kertoivat, ettei heillä ole työpaikallaan pääsyä intranetiin. Osa ei tiennyt edes sen olemassaolosta, eikä jakeluhuoneissa yleensä ole tietokoneita. Tosin varhaisjakajan työaika on niin lyhyt ja työllä tiukka aikataavoite, ettei aikaa olisi intranetin selailuun työaikana. Myöskään kotona kenelläkään ei ollut mahdollisuutta kirjautua Pointiin.

Jakajista Miguelilla oli selkeä mielipide asiasta.

- (64) The guys were saying in the meeting [työturvallisuutta käsitelleessä kokouksessa] yesterday – that if, of course, we understand, our bosses can be so busy, why they don't give possibilities for those who are doing the physical distribution to log on internet and leave some basic information. I can log on internet and say, "I'm going to the doctor. I'll confirm, when I come back." I don't have to call, because sometimes you call and nobody's taking the telephone. You know, you can log in and give some very brief information to your supervisor. (Miguel)

Hänellä oli myös ehdotus siitä, miten asia voitaisiin hoitaa, jos mahdollisuutta käyttää intranetiä kotona ei voi järjestää.

- (65) Another possibility is: post offices have a lot of services – so they can allow their workers to log in to the nearest computer and leave some vital information, if they have to do that. (Miguel)

Ensisijaisesti Miguel ajatteli tässä sairaustapauksen ilmoittamista, jos puhelimeen ei ole mahdollista vastata, mutta luonnollisesti intranet olisi jakajille hyödyllinen myös muunlaisen tiedon välittämisessä.

Jos Itellan varhaisjakajilla olisi pääsy intranetiin, se ilman muuta helpottaisi heidän tiedonsaantiaan, tietoisuuttaan yrityksen asioista sekä yhteydenpitoaan esimiehiin ja muihin avainhenkilöihin. Se lisäisi myös heidän tasa-arvoaan konsernin työntekijöinä, koska tällä hetkellä intranet on jo kaikkien muiden henkilöstöryhmien saatavilla.

5.5 Jakajien suomen kielen taito

Jonkinasteinen suomen kielen taito on varhaisjakajan työssä tarpeen, koska valtaosa jakolistojen sisältämästä informaatiosta on vain suomeksi ja koska asiakkaat lisäävät suomenkielisiä tiedotteita oveensa. Kartoitin siksi haastattelujeni avulla myös maahanmuuttajatyöntekijöiden suomen kielen taitoa. Kyselyni ei tässä suhteessa ollut kovin syvällinen. Tarkoitukseni oli vain selvittää, miten hyvin jakajat tiesivät eräitä työn kannalta keskeisiä sanoja ja ilmauksia. Tulokset näkyvät taulukossa 2 (vrt. luku 4.2 ja liite 1, kohta 8).

Taulukko 2. Seitsemän maahanmuuttajakakajan osaamat suomenkieliset sanat.

Sana tai ilmaus	Sanan tai ilmauksen tienneiden jakajien lukumäärä
Piiri	7
Kuukausiliite	3
Ei mainoksia	7
Jakolista	2
Ovikoodi	6
Varhaisjakelun yövalvoja	2
Lehti sisälle asti	3
Lehti luukkuun	1
Lehti ovelle	3

Osa sanoista ja ilmauksista tiedettiin hyvin, ja esimerkiksi *piiristä* käytetään työyhteisössä yleisesti vain suomenkielistä nimitystä. Ilmaus *ei mainoksia* on myös työn kannalta niin olennainen, että Abel kiteytti asian osuvasti:

(66) That is so basic. If you don't know what *ei mainoksia* is, then I don't think you can, you even fit to work in Itella. (Abel)

Kuukausiliitteen tiesi jakajista vain kolme, mutta kun mainitsin heille jakolistoissa ja kuukausikirjeissä käytetyn lyhenteen *KKL*, yhtä lukuun ottamatta kaikki tiesivät, mistä on kysymys. Työn onnistumisen kannalta merkityksellisiä ovat myös taulukon kolme viimeistä ilmausta, jotka koskevat lehden jättämistapaa. Kaikki nämä, samoin kuin muutkin sanat, tiesi ainoastaan Miguel. Jules tiesi kaikkiaan kuusi ilmausta; ainoa epä-

selvä hänelle oli *lehti luukkuun*. Kaikkiaan kuusi jakajaa tiesi pelkän sanan *lehti*, mutta on huomionarvoista, että listan kolmea viimeistä lauseketta oli varsin vaikea ymmärtää.

On siis ilmeistä, että jakajien peruskäsitteiden hallinnassa olisi parantamisen varaa. Suurin osa selviytyy työstään tyydyttävästi, mutta puutteet keskeisten sanojen tai ilmausten tuntemuksessa lisäävät epäilemättä asiakaspalautteiden määrää. Tilannetta kohentaisi, jos perehdytyksen yhteydessä käytäisiin myös sanastoa ja tyypillisiä rakenteita läpi ja seurattaisiin niiden omaksumista aktiivisesti myös jatkossa. Vaikka englanninkielisen viestinnän määrää onkin lisätty jatkuvasti, suurin osa asiakkaista puhuu suomea ja pieni osa myös ruotsia. Asiakkaiden vuoksi jonkinasteinen kotimaisten kielten taito on siis työssä tulevaisuudessakin välttämätön.

6 Itella ja varhaisjakajien kielitaito

Olen työni aikaisemmissa luvuissa sivunnut haastattemieni informanttien, Itellan varhaisjakajina työskentelevien maahanmuuttajien, suomen kielen taitoa. He ovat asuneet Suomessa vaihtelevan pituisia aikoja, ja myös heidän kielitaidoissaan oli haastatteluja tehtäessä eroja. Kenelläkään ei ollut niin vahvaa suomen taitoa, että he olisivat selviytyneet haastattelusta kokonaan suomeksi. Suomenkielistä tekstiä pystyivät lukemaan vain Miguel ja Julio. Kummankaan tekstinymmärrystaito ei kuitenkaan ollut niin hyvä, että he olisivat saaneet tekstin pääajatuksen selville ilman kysymyksiä tai apuvälineitä, kuten sanakirjoja. Muut viisi informanttia hoitivat kaiken työhön liittyvän viestintänsä kokonaan englanniksi ja osasivat suomeksi vain muutamia työn kannalta keskeisiä termejä ja käsitteitä. Tarkastelen tässä luvussa lyhyesti niitä haasteita, joita suuren maahanmuuttajajoukon työllistäminen tuo Itellalle.

Nykyään Suomessa vaaditaan sujuvaa suomen kielen taitoa jopa varastotyöntekijän, siivoojan ja ravintola-apulaisen työhön hakevalta, vaikka nämä ovat tyypillisesti olleet sisääntuloammatteja, joiden kautta maahanmuuttajat ovat päässeet kiinni suomalaisen työelämään (Kokkonen 2007: 253). Maahanmuuttajien määrä on Itellan varhaisjakelussa niin suuri, että lukisin myös varhaisjakajan sisääntuloammattien joukkoon. Ammatissa on kuitenkin ominaispiirteitä, jotka erottavat sen muista sisääntuloammatteista. Siitä on osoituksena se, että monet jakajat ovat työskennelleet Itellassa jo vuosikausia. Vuosien työskentelyn jälkeenkään heidän kielitaitonsa ei ole niin vahva, että he selviytyisivät työstä pelkästään suomen kielellä. Lisäksi huomattava osa maahanmuuttajatyöntekijöistä on opiskelijoita, joilla ei ole tarkoitustakaan jäädä Suomen työmarkkinoille opintojensa päätyttyä.

Syitä tähän on haettava varhaisjakajan työn luonteesta: se on yksinäistä työtä, jossa ihmiskontaktit rajoittuvat työtovereiden lyhyeen tapaamiseen jakelun lähtöpaikassa ja erittäin satunnaisesti asiakaskohtaamisiin. Työstä on mahdollista selvittää suhteellisen vähäisellä kielitaidolla, koska kirjallista materiaalia on vähän ja suurin osa siitäkin on nykyään saatavilla englanniksi. Erittäin monia haasteita tilanne silti asettaa, kuten omankin tutkimustyöni kuluessa on tullut ilmi.

Vaikka Itellan piirissä järjestetään maahanmuuttajille jonkin verran kielikoulutusta (ks. lukua 2.1), varhaisjakajille ei tähän ole valitettavasti ollut mahdollisuutta. Haastattemistani jakajista osa mainitsi olevansa halukkaita menemään suomen kielen

kurssille, jos Itella sellaisen heille järjestäisi. Opetushallitus asetti jo 90-luvulla maahanmuuttajakoulutuksen tavoitetasoksi yleisen kielitutkinnon yleistason 4, jonka saavutti tuolloin vuoden pituisen opiskelun jälkeen vajaat puolet maahanmuuttajista (Pälli — Latomaa 1997: 3, 106). Vuodesta 2002 voimassa olleessa taitotasosteikossa se vastaa tasoa 3 ja eurooppalaisessa viitekehyksessä tasoa B1 (*Eurooppalainen viitekehys* 2003: 46–53). Oman tutkimukseni informanteista Jules kertoi opiskelevansa tasoa 4 mutta piti opitun soveltamista käytäntöön vaikeana. Oman arvioni mukaan myös Miguel osaa suomea vähintään taitotason 3 mukaisesti, sillä hän puhui sujuvasti jokapäiväisistä asioista ja ymmärsi myös jonkin verran yleiskielistä tekstiä. Pällin ja Latomaan 90 maahanmuuttajaa käsittäneen tutkimuksen mukaan (1997: 106–107) puhuminen on maahanmuuttajien vahvin kielitaidon osa-alue, puheen ymmärtäminen sen sijaan huomattavasti vaikeampaa. Kirjoittaminen sujui tutkituilta paremmin kuin tekstin ymmärtäminen mutta jäi jossain määrin jälkeen puhumisesta. Nämä havainnot pitävät paikkansa ainakin Miguelin kohdalla, sillä hän puhui välillä jonkin verran suomea, mutta tekstin ymmärtämisessä oli vaikeuksia, kuten työni luvut 4.1.2 ja 4.2 osoittavat.

Pällin ja Latomaan (1997: 109–110) havaintojen perusteella saavutetun kielitaidon tasolla oli yhteys paitsi siihen, puhuiko maahanmuuttaja kotonaan suomea, myös suomen kielen käyttöön sosiaalisissa verkostoissa. Suurimpana oppimisen esteenä mainittiin kontaktien vähäisyys ja vaikea pääsy autenttisiin puhetilanteisiin suomalaisten kanssa. Varhaisjakelu on työnä luonteeltaan sellaista, ettei siinä juuri näitä kontakteja synny, mikä on omiaan lisäämään maahanmuuttajien sosiaalista eristäytymistä. Näin kielitaidon kehittäminen jää paljolti oman aktiivisuuden varaan. Motivaation vahvuuteen vaikuttaa huomattavasti myös oppijan innokkuus löytää paikkansa yhteiskunnasta ja halu samaistua kielen syntyperäisiin puhujiin. Luonteeltaan ulospäin suuntautuneille se on helpompaa kuin sisäänpäin kääntyneille. Tämä on tärkeää sikäli, että sosiaalisia taitoja arvostetaan nykyään myös työelämässä. (Palmanto 2004: 412.)

Maahanmuuttajien kielenopetuksessa tulee tavoitteet pitää realistisina, sillä erittäin harvoin aikuisina maahan tulleet saavuttavat lähes syntyperäisen tason kielitaidosaan. Hyvänä tavoitteena tulisi olla sellaiseen tasoon pääseminen, jolla selviää useimmista työssä ja sosiaalisissa tilanteissa eteen tulevista tilanteista. Olisikin hyväksyttävä maahanmuuttajien puhuma suomi yhdeksi kielen variantiksi. (Koukkari-Anttonen ym. 2005: 13.) Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen kielipoliittinen ohjelma ehdottaa kielenopetuksen tavoitteiden määrittelyyn asiantuntijuuden käsitettä pikemminkin kuin syntyperäisyyden tai äidinkielisyyden käsitettä (SKT 2009: 88). Itellan varhaisjakajien

työssä tarvittavan kielitaidon taso ei välttämättä ole kovin korkea, ja sen vuoksi suhteellisen vähäiselläkin opiskelulla voidaan saavuttaa tuo asiantuntijuuteen riittävä taito.

Kuten Vihavainen (2009: 66) toteaa, erilaisissa työtehtävissä selviytyminen vaatii erilaista kielitaitoa: konkreettiset käytännön työt ovat vähemmän kielisidonnaisia kuin kielen käyttöön perustuvat työt. Itellan varhaisjakelu kuuluu epäilemättä edellisiin, vaikka se vaatiikin suurta huolellisuutta, täsmällisyyttä ja kykyä lukea suomenkielisiä jakeluohjeita. Vihavaisen mukaan (mp.) kielitaito ei kuitenkaan voi koskaan olla liian hyvä, jos maahanmuuttaja aikoo jäädä pysyvästi Suomeen, eikä työssä selviytymisen tulisi sen vuoksi olla ainut kielitaidon mittari. Ammattikieli ei riitä, vaan tarvitaan myös tyydyttävää yleiskielen osaamista (mts. 67).

Kielen opiskeluun liittyy läheisesti myös uuden maan kulttuurin opiskelu. Vaikka maahanmuuttaja hallitsisi kohtuullisesti suomen kieliopin ja sanaston, häneltä saattaa silti puuttua tietoa niiden käyttötavoista erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, ja hänet voidaan usein tulkita väärin. (Kalliokoski 1996: 73.) Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimus ja myös eri kulttuurien tapojen opiskelu auttavat ymmärtämään eri taustoista olevien ihmisten arkielämän hankaluuksia ja väärinymmärryksiä (mas. 89). Molempinpuolinen kulttuuriin tutustuminen olisi myös Itellassa omiaan helpottamaan kommunikointia ja ehkäisemään eri etnisten ryhmien eristäytymistä omiin oloihinsa.

Kieli on kulttuurin ja kansan arvojärjestelmän syvällisin ilmentymä; kyse on siis enemmästä kuin pelkästä viestintävälineestä. Kielen avulla välitetään tunteita, asenteita ja ennakkoluuloja, ja se on identifikaation ja toiminnan väline. (Clyne 1994: 1–2.) Kulttuurien ja arvojen erilaisuus aiheuttaa joskus väkisinkin yhteentörmäyksiä etniseltä taustaltaan erilaisten ihmisten välillä työelämässä. Eri tutkimuksissa on esimerkiksi todettu suomalaisten kyky sietää pitkiäkin hiljaisia jaksoja keskustelussa, muita hitaampi puhe- tahti, tasainen intonaatio ja haluttomuus keskeyttää keskustelukumppania (mts. 25). Nämä seikat eivät suoraan tulleet esille haastatteluissani, mutta esimies Pia Roth mainitsi monien maahanmuuttajien erilaisen aikakäsitteen: jos esimerkiksi afrikkalaisesta kulttuurista kotoisin olevalle uudelle työntekijälle sanoo maanantaina, että hänen on tultava töihin tiistaiyönä, hänelle on painotettava moneen kertaan, että kyse on seuraavasta yöstä eikä tiistaipäivän jälkeisestä yöstä.

Monissa kansainvälisissä yrityksissä englantia käytetään nykyään kommunikoinnin lingua francana, ja näin on myös Itellan laita. Syntyperäisiä englannin puhujia on maailmassa 300–360 miljoonaa, mutta sitä toisena kielenään käyttäviä arvioidaan olevan jopa miljardin verran (Clyne 1994: 209). Syntyperäiset puhujat käyttävät kieltä

luonnollisesti eri tavalla ja monimuotoisemmin kuin muista kulttuureista tulevat. Haastattelemistani jakajista Stephan mainitsi, että esimiehillä on monesti vaikeuksia ymmärtää hänen puhettaan, ja hän arveli sen johtuvan erilaisesta aksentista. Kun molempien keskustelukumppanien yhteinen kieli on muu kuin oma äidinkieli, on selvää, että äidinkielen rakenteet ja ilmaukset heijastuvat jossain määrin kielellisiin valintoihin, mikä lisää väärinymmärryksen riskiä.

Tulevaisuudessa Itella voinee odottaa maahanmuuttajatyöntekijöiden määrän edelleen kasvavan, kun muutto ulkomailta Suomeen jatkuu ja väestön koulutustason kohotessa yhä useampi haluaa entistä vaativampiin ja paremmin palkattuihin työtehtäviin. Tässä tilanteessa Itellan on valittava strategia, jolla turvataan laadukas asiakaspalvelu ja sisäisen viestinnän sujuvuus myös jatkossa. Tämä vaatii kaikilta työntekijöiltä auttavan suomen kielen taitoa tai ainakin työn kannalta keskeisten peruskäsitteiden hallintaa. Muussa viestinnässä on edelleen lisättävä englannin kielen ja mahdollisesti myös muiden kielten, käyttöä.

7 Päätelmiä ja ehdotuksia

Olen tarkastellut työssäni postiyhtiö Itellan yhden henkilöstöryhmän, varhaisjakajien, sisäistä viestintää ja heille laaditun kirjallisen materiaalin kieltä ja pureutunut erityisesti työtä tekevän suuren maahanmuuttajien joukon ymmärrys- ja viestintäongelmiin. Työni on ollut sikäli monitahoinen, että olen lähestynyt aihetta useammasta näkökulmasta. Vaikka minulla on ollut selkeät teoreettiset lähtökohdat, olen pyrkinyt pitämään käsitte-lyni mahdollisimman lähellä käytäntöä, jotta siitä olisi hyötyä Itellan varhaisjakelun sisäisen viestinnän kehittämisessä.

Viestinnän teorioita esitellessäni totesin, että Åbergin tulostietinnän mallin oikeanpuoleinen lohko, sisäinen viestintä, toteutuu Itellan varhaisjakelussa vaihtelevin keinoin. Perustoimintojen tukeen kuuluva sisäinen operatiivinen työviestintä hoidetaan ensi sijassa jakolistojen avulla, mutta sitä on mukana myös kuukausikirjeissä. *Lehdenjakajan käsikirja* toteuttaa puolestaan pääasiallisesti kiinnittämisen funktiota, jossa ovat osa-alueina työhön ja työyhteisöön perehdytys, mutta se tukee myös operatiivista viestintää. Åbergin mallissa informointiin kuuluvat sisäisen viestinnän osa-alueet sisäinen tiedotus, yhteystoiminta ja luotus hoidetaan varhaisjakelussa pääasiassa kuukausikirjeillä mutta myös satunnaisilla sähköpostiviesteillä, puheluilla tai henkilökohtaisilla kontakteilla.

Lehdenjakajan käsikirjaa käsitte-lin kahdesta näkökulmasta: toisaalta tekstin viestivyyttä, toisaalta kuvan ja tekstin vuoropuhelua Kressin ja van Leeuwenin kuvan kielio- pin multisemioottisen teorian avulla, joka on Hallidayn systeemis-funktionaalisen kieliteorian sovellus. Seikkaperäisimmin tarkastelin sommittelua, joka vastaa Hallidayn tekstuaalista metafunktiota. Sen keskeisiä piirteitä ovat informaatioarvo, salienssi ja kehystys. Informaatioarvon kannalta tärkeäksi on osoittautunut se, mihin kohtaan sivua sen eri elementit sijoittuvat: vasemmalla esitetään yleensä tuttu ja oikealla uusi tieto, ylhäällä ihanne ja alhaalla todellisuus sekä keskellä olennaisempi informaatio kuin reunoilla. Tämä tulee esille myös monilla *Lehdenjakajan käsikirjan* sivuilla: Ideaalina ilmaistaan esimerkiksi yrityksen logo kansikuvassa ja toimintaan kannustava tekstiruutu. Ihmiset ovat useissa kuvissa salienteja, mikä korostaa jakelun luonnetta ihmisvoimin tehtävänä työnä. Kehystyksen merkitys ilmenee muun muassa kuvien rajauksessa ja valaistuksessa, sillä monet kuvista on otettu yöllä, jolloin jakajat työskentelevät.

Systeemis-funktionaalisen teorian ideationaalista metafunktiota vastaa Kressin ja Leeuwenin teoriassa representoiva eli esittävä ulottuvuus, jonka avulla kuvan esittämät prosessit voidaan jakaa konseptuaalisiin ja narratiivisiin. *Lehdenjakajan käsikirjassa* konseptuaalisia ovat prosessit, joissa tarkastellaan kuvan hahmon, esimerkiksi jakelulaulun tai työssä käytettävien huomautuskorttien, pysyviä ominaisuuksia. Narratiivisissa prosesseissa toimintaa voidaan hahmottaa vektorien avulla, esimerkiksi pimeällä kadulla pyöräilevän jakajan suuntaaman toiminnallisen näkökulman tai jakajan toiseen kohdistaman reaktiivisen katseen pohjalta.

Interpersoonaista metafunktiota edustaa sosiosemioottisessa teoriassa vuorovaikutus, jonka kannalta otin esille kuvista välittyvän tasa-arvoteeman. Esitteen kuvista lukija voi päätellä Itellan halun profiloitua moniarvoisena, tasa-arvoa edistävänä yrityksenä, joka toivottaa työntekijöidensä joukkoon tervetulleiksi kaikenlaiset ihmiset ihonväriin, etniseen taustaan ja sukupuoleen katsomatta. Varhaisjakelussa tämä on nykyään myös silkkaa todellisuutta, sillä esimerkiksi pääkaupunkiseudulla työntekijöistä 25 prosenttia on maahanmuuttajia.

Lehdenjakajan käsikirjan tekstin tarkastelu viestivyyden kannalta puolestaan osoitti, että se sisältää runsaasti lyhyitä lauseita ja virkkeitä. Substantiivien tarkoitteista suurin osa viittaa fyysisiin olioihin, tapahtumiin tai prosesseihin, mikä helpottaa tekstin ymmärrettävyyttä maahanmuuttajille. Suomenkielinen teksti ei tosin auennut kokonaan sellaiselle informantille, jonka kielitaito on auttava; englanninkielisen käännöksen sitä vastoin ymmärsi kokonaan neljä kuudesta jakajasta. Kaikki jakajat kehuivat haastatte- luissa käsikirjan sisältöä ja uskoivat, että siitä olisi suurta hyötyä heidän käytännön työssään myös perehdytyksen jälkeen, koska siitä voisi tarpeen tullen tarkistaa epäselvät asiat.

Lehdenjakajan käsikirja vaikuttaa siksi varsin sopivalta perehdytyksen ja työhön kiinnittämisen apuvälineeltä. Siksi onkin paradoksaalista, ettei sitä käytetä tässä tehtävässä pääkaupunkiseudulla. Jos perehdyttäminen on kiinni ainoastaan opastajan suullisista taidoista ja aktiivisuudesta, jotain työn kannalta oleellista voi jäädä kertomatta. Vaikka käsikirjaa jouduttaisiinkin aika ajoin päivittämään, sen käyttö tekisi perehdyttämisestä järjestelmällistä, erityisesti jos käytännön työnopastukseen lisättäisiin konttorilla esitettävä teoriaosuus. Jos palkkaus- ja työsuhteosio eriytettäisiin käsikirjasta omaksi kokonaisuudekseen, se vähentäisi esitteen päivitystarvetta jatkossa.

Jakolistojen osoite- ja jakelutiedot on esitetty selkeästi, mutta suomenkielisten selitteiden ymmärtämisessä monilla maahanmuuttajakakajilla on vaikeuksia. Olisikin

tärkeää, että tekstissä käytettäisiin mahdollisimman paljon lyhentämättömiä ja yleiskielisiä sanoja ja että teksti voitaisiin kääntää suurelta osin kokonaan englanniksi. Ensi vuonna käyttöön otettava sähköinen jakokirja avaa tässä suhteessa monia mahdollisuuksia, ja mukaan voidaan luultavasti ottaa resurssien rajoissa englannin lisäksi muitakin vieraita kieliä. Ihanteellista olisi, jos jakaja voisi valita lukulaitteestaan haluamansa kielen, jota ymmärtää parhaiten. Jonkun on kuitenkin tehtävä käännöstyö, joka vie aikaa ja varoja, mutta epäilemättä työn tekeminen maksaisi itsensä parantuneena laatuna.

Tarkastelin myös Itellan varhaisjakelun viestintää laajemmasta näkökulmasta sen selvittämiseksi, onko yrityksen sisäinen viestintä integroivaa vai dissipatiivista vai onko siinä kenties piirteistä vuorovaikutteisesta dialogimallista. Päiväesimiesten kohdalla lähes kaikki haastatteleman jakajat valittivat sitä, että esimiehiä on vaikea tavoittaa. Kiirettä arveltiin yleisesti syyksi siihen, etteivät esimiehet vastaa puheluihin; piittaamattomuudesta heitä ei syytetty, koska kasvokkain saatavaa apua kiiteltiin — vaikkakin henkilökohtaiset tapaamiset ovat erittäin harvinaisia. Varhaisjakelun yövalvojen toimintaan ja tavoitettavuuteen oltiin pääosin tyytyväisiä. Kuukausikirjeiden hyvinä puolina mainittiin, että niiden teksti on selkeää, ymmärrettävää ja hyvin strukturoitua. Toisaalta kirjeitä moitittiin samojen asioiden toistelusta kuukaudesta toiseen ja siitä, että jakajilla ei ole vaikutusmahdollisuuksia niissä kerrottuihin päätöksiin. Samaa sanottiin Itellan päätöksenteosta laajemminkin, ja jotkut jakajat kokivat, ettei heidän ääntään kuulla, vaikka he itse olisivat työnsä parhaita asiantuntijoita.

Vaikuttaa vahvasti siltä, että Itellan varhaisjakelun viestinnästä on runsaasti integroivan viestinnän piirteitä. Yksi jakajista luonnehti viestintää yksisuuntaiseksi, ja kommentaista välittyi ajatus monologisesta kommunikointitavasta, joka kertoo työntekijöille, mitä näiden on tehtävä. Toisaalta varhaisjakelu on työnä luonteeltaan sellaista, että siinä tehdään toistuvia tehtäviä päivästä toiseen samalla tavalla ja poikkeamat normaalista aiheuttavat reaktioita asiakkaissa. Tällaisessa organisaatiossa johtajakeskeisen integroivan viestinnän hyviä puolia ovat toiminnan ennustettavuus, luotettavuus ja roolien selkeys (Juholin 1999: 60). Vuorovaikutteisia piirteitä oli viestinnässä yöesimiehen kanssa, joskin ne rajoituivat lähinnä välittömään operatiiviseen viestintään. Dialogisuutta olisikin suotavaa lisätä mahdollisuuksien mukaan myös muuhun viestintään, kuten työntekijöiden motivoimiseen ja heidän ammattitaitonsa kehittämisen kartoittamiseen. Jotkut jakajat olivat sitä mieltä, että viestintä keskittyy ylipäättään liiaksi operatiiviseen työohjeiden kertomiseen, jolloin yhteisöllisyyteen liittyvät ihmisten väliset suhteet ja kulttuurin ylläpito jäävät vähemmälle. Vaikka taloudellisesti vaikeina aikoina on

tarpeen säästää, esimiestyöhön olisi syytä resursoida sen verran varoja, että viestintä työntekijöiden ja esimiesten välillä voisi toimia molempiin suuntiin yhteisesti sovitulla tavalla: sähköpostitse, puhelimitse tai henkilökohtaisin käynnein. Tämä vaikuttaisi suuresti työtyytyväisyyden ja välillisesti myös taloudellisen tuloksen kasvuun.

Mielenkiintoinen haastattelujen yhteydessä esiin tullut yksityiskohta oli, ettei *Pointer*-lehteä julkaista Suomessa englanninkielisenä, vaikka maan rajojen ulkopuolelle siitä toimitetaan englanninkielinen versio pari kertaa vuodessa. Tässä suhteessa Suomessa englantia puhuvien työntekijöiden runsas joukko on muuta henkilöstöä huomomassa asemassa, koska he eivät saa lainkaan koko konsernia koskevia tietoja — lukuun ottamatta kuukausikirjeen mukana määrääjoin tulevaa talouskatsausta. Myöskään intranetiin varhaisjakajilla ei pääsääntöisesti ole pääsyä. Uudistettu *Point* sisältää niin paljon hyviä ominaisuuksia, muun muassa englanninkieliset sivut, että kotikoneelta intranetiin pääsyn teknisiä mahdollisuuksia olisi syytä tutkia. Näin voitaisiin lisätä myös vuorovaikutteisuutta, eivätkä jakajat kokisi niin helposti jäävänsä pimentoon tiedonsaannissa.

Joissakin suhteissa maahanmuuttajatyöntekijät ovat valtaväestöön kuuluvia heikommassa asemassa, mikä johtuu lähinnä kielivaikeuksista. Viestinnästä saatu palaute osoittaa, että matkalla on ollut häiriöitä, koska nimenomaan maahanmuuttajat valittelivat vaate- ja kenkätilausten toimimattomuudesta. Puhelinkeskusteluissa asioita joudutaan monesti toistelemaan useaan kertaan erilaisen aksentin vuoksi, ja ajoittain asioita yksinkertaisesti ymmärretään väärin. Viestinnän suurimpana kipukohtana koettiin palkkalaskelman esitystapa, jota kaikki maahanmuuttajat pitivät erityisen vaikeaselkoisena. Olisikin toivottavaa, että kaikki halukkaat saisivat sen englanniksi ja että heille selitetäisiin perinpohjaisesti ne perusteet, joiden mukaan palkka määräytyy.

Tutkimukseni on tehty pääkaupunkiseudulla, minkä vuoksi sen tuloksia ei voi yleistää Itellan varhaisjakelun viestintään koko maassa. Jatkossa olisikin mielenkiintoista selvittää, onko viestinnässä eroja maan eri osien välillä tai verrattuna sellaisiin seutuihin, joilla maahanmuuttajien määrä on vähäinen. Olisi myös aiheellista tutkia, mitä eroja viestinnässä on muihin samankaltaisiin yrityksiin, joissa maahanmuuttajien määrä on suuri.

Pohdin viimeisessä analyysiluvussani vielä haasteita, jotka kasvava maahanmuuttajien määrä tuo Itellalle. Varhaisjakajina työskentelevistä maahanmuuttajista suuri osa ei juuri osaa suomea, mikä asettaa lisävaatimuksia viestinnän suhteen. Paitsi että väärinymmärryksiä ja tietokatkoksia syntyy, jatkossa on päätettävä, millainen kanta

kielikysymykseen otetaan laajemmin: joko viestintää on tulevaisuudessa muutettava yhä enemmän englanninkieliseksi tai vaihtoehtoisesti maahanmuuttajatyöntekijöiden suomen opetusta on tehostettava — tai kehitettävä molempia strategioita rinnakkain.

Kenelläkään haastattelemistani maahanmuuttajista ei ollut mahdollisuutta osallistua Itellan järjestämään kielikoulutukseen. Vaikka Itellalla on käytössä monikulttuurinen toimintamalli, siihen sisältyvä maahanmuuttajien kielikoulutus on toistaiseksi vähäistä eikä sitä ole ulotettu varhaisjakajiin. Varhaisjakajina työskentelevien maahanmuuttajien suomen kielen oppiminen on ollut kiinni lähinnä heidän omasta aktiivisuudesta. Onneksi yhteiskunta järjestää kotoutumiskoulutuksena työvoimapolitiittista suomen kielen opetusta, ja suomen kielen kurssveja järjestävät myös aikuislukiot ja kansalais- ja työväenopistot. Kurseille on kuitenkin enemmän kysyntää kuin tarjontaa, ja osa halukkaista jää valitettavasti niiden ulkopuolelle.

Jos yritys osallistuu maahanmuuttajataustaisten työntekijöidensä kielikoulutukseen, siitä koituu kaksipuolinen hyöty. Maahanmuuttajalle se on eduksi, koska suomen kielen osaaminen on merkityksellistä työllistymisen ja kotoutumisen kannalta. Kotoutumisella tarkoitetaan yhteiskunnassa toimimiseen tarvittavien perustietojen ja -taitojen hankintaa; näihin tietoihin kuuluvat kielitaidon lisäksi työsopimukseen, työaikaan, lomiin, palkkaan ja suomalaiseen kulttuuriin liittyvät asiat. (SKT 2009: 160.) Toisaalta yritykselle työntekijän kielikoulutuksesta on se hyöty, että tämän ammattitaito kasvaa ja viestintäkatkosten määrä ja sen myötä myös kustannukset vähenevät. Kääntämisen ja käännöspalvelujen käytön tarve vähenee (mts. 161), ja yritys saa työntekijöistä myös rekrytointipohjaa erilaisiin työtehtäviin. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus suosittaa kielipoliittisessa ohjelmassaan, että sellaiset yritykset, joilla on erikielisiä työntekijöitä, huolehtisivat suomen kielen monipuolisen taidon ylläpidosta ”järjestämällä työntekijöille räätälöityä oman alan tekstien ja vuorovaikutustilanteiden koulutusta” (mts. 164). Tämä toteutuu suosituksen mukaan parhaiten, kun kieltä opiskellaan työn osana, jotta ammattikielen voi oppia aidoissa yhteyksissä.

Toivon, että tutkimukseni hyödyttää osaltaan Itellan varhaisjakelun viestinnän kehittämistä. Ala on jatkossa suurien muutosten edessä kilpailutilanteen, yhteiskunnallisten ja teknisten muutosten sekä lehtitilausten määrän vähenemisen vuoksi. Tällaisessa tilanteessa tehokas viestintä on avaintekijä kilpailussa onnistumisen kannalta, sillä motivoitunut ja ammattitaitoinen henkilöstö on yritykselle arvokas voimavara. Toivottavasti esittämäni huomiot auttavat pohtimaan myös laajemmin Itellan kielistrategiaa, jossa tarvitaan epäilemättä useita kieliä.

Lähteet

- AULA, PEKKA 1999: *Organisaation kaaos vai kaaoksen organisaatio? Dynaamisen organisaatioviestinnän teoria*. Helsinki: Loki-Kirjat.
- AUTIO, RAIMO 1990: Konebyrokratian viestintä. Postin viestintäilmasto muutoksen kynnyksellä. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- CLYNE, MICHAEL 1994: *Inter-cultural communication at work. Cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ESKONEN, SAMI-PETTERI 2009: 7 päivää -lehden aukeama multisemioottisena tekstinä. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Eurooppalainen viitekehys: kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhtenäinen eurooppalainen viitekehys* 2003. Käännös Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola. Helsinki: WSOY.
- HALL, STUART 1999: *Identiteetti*. Suom. ja toim. Mikko Lehtonen ja Juha Herkman. Tampere: Vastapaino.
- HALLIDAY, M. A. K. 2004: *An Introduction to Functional Grammar*. Tarkistanut Christian M. I. M. Mathiessen. Kolmas painos. London: Arnold.
- HANHINEVA, TEEMU 2003: Pikkupitseillä vipinää vällyihin! Iltaapäivälehden viikonvaihtokannan multisemioottista tarkastelua. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- HEIKKILÄ, ELINA 2006: *Kuvan ja tekstin välissä: Kuvateksti uutiskuvan ja lehtijutun välissä*. Helsinki: SKS.
- HIRSJÄRVI, SIRKKA — HELENA HURME 1988: *Teemahaastattelu*. Helsinki: Yliopistopaino.
- 2006: *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- HYTTINEN, KRISTINA 2010: ”Kahvipannu tulella talvella että suvella”. Kahvimainosten multisemioottista tarkastelua. Helsinki: Helsingin yliopisto.

- ISK 2004 = HAKULINEN, AULI — MARIA VILKUNA — RIITTA KORHONEN — VESA KOIVISTO — TARJA-RIITTA HEINONEN — IRJA ALHO 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. Helsinki: SKS.
- ITELLAN VERKKOSIVUT 2010: www.itella.fi/group. Luettu 7.9.2010.
- JALASJOKI, ARMI 2004: Postia sinulle. Mikä tekee Postin asiakasviestinnästä vaikeaselloista? Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- JUHOLIN, ELISA 1999: *Sisäinen viestintä*. Helsinki: Inforviestintä.
- KALLIOKOSKI, JYRKI 1996: Kielentutkijan näkökulma kulttuurien väliseen kommunikaatioon. — Teoksessa Marjut Vehkanen (toim.): *Suomi toisena vieraana kielenä. Ajatuksia kielestä, kulttuurista, metodeista*, s. 73–92. Helsinki: Edita.
- KANGASHARJU, HELENA — REBECCA PIEKKARI — RISTO SÄNTTI 2010: Yritysten kielipolitiikka — missä se piilee? — Teoksessa Hanna Lappalainen — Marja-Leena Sorjonen — Maria Vilkuna (toim.): *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*, s. 136–157. SKST 1262. Helsinki: SKS.
- KANKAANPÄÄ, SALLI 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. SKST 1086. Helsinki: SKS.
- KARKULAHTI, MIKA 1994: Itsekeskeisyydestä myyntikulttuuriin? Postin jakelutoimipaikan kulttuuri ja sen tutkiminen. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- KARVONEN, PIRJO 1995: *Oppikirjateksti toimintana*. SKST 632. Helsinki: SKS.
- KOKKONEN, MARJA 2007: Vaatimuksena sujuva suomi. — *Virittäjä* 2/2007, s. 253–261.
- KOPONEN, ANNA-MAIJA 2009: ”Tekijät janoavat palautetta, oli se sitten ruusuja tai risuja.” Kolumni *Pointer*-lehdessä 6/2009.
- KOUKKARI-ANTTONEN, ULLA — HEIDI VAARALA — TIINA YLÖNEN 2005: Aikuisten maahanmuuttajien luki-opettamisen haasteita. — *Tempus* 7/2005. Julkaisija Suomen kielenopettajien liitto SUKOL ry.
- KRESS, GUNTHER — THEO VAN LEEUWEN 1996: *Reading Images. The Grammar of Visual Design*. London: Routledge.

- KRESS, GUNTHER — REGINA LEITE-GARCÍA — THEO VAN LEEUWEN 1997: Discourse Semiotics. — Teoksessa Teun A. van Dijk (toim.): *Discourse as Structure and Process. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction*. Volume I. London: SAGE Publications.
- KRESS, GUNTHER 1998: Visual and verbal modes of representation in electronically mediated communication: the potentials of new forms of text. — Teoksessa Ilana Snyder (toim.): *Page to Screen. Taking literacy into the electronic era*, s. 53–79. London: Routledge.
- KUNELIUS, RISTO 1997: *Viestinnän vallassa: Johdatusta joukkoviestinnän kysymyksiin*. Juva: WSOY.
- LARJAVAARA, MATTI 1990: *Suomen deiksis*. Helsinki: SKS.
- LUUKKONEN, PETRI 1993: Sähköposti ja johtaminen. Sähköpostin käyttö johtamisessa Postissa. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- LYONS, JOHN 1977: *Semantics. Volume 2*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MIKKOLA, MARJA-RIITTA 1996: Miten ulkomaalaiset työntekijät ymmärtävät Postin sisäisiä tiedotteita? — Teoksessa Salla Kurhila (toim.): *Kymmenen tutkielmaa kielenomaksumisesta ja vuorovaikutuksesta*, s. 153–168. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- ORMIO, TERHI 1996: Viestintä osana muutosprosessia. Kohti osakeyhtiötä — muutosviestit postilaisille. Tapaustutkimus. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- PALMANTO, MIRJA 2004: Suomenoppijoiden kokemuksia kielenkäytöstä ja kielitaidon kehittymisestä työharjoittelussa. — *Virittäjä* 3/2004, s. 405–414.
- PIETINEN, KIMMO 2010: Helsingin Sanomat — valta ja vastuu. Luento Helsingin yliopistossa 19.4.2010 Viestinnän instituutiot -luentosarjan yhteydessä.
- PIETIÄINEN, JUKKA-PEKKA 1998: *Postia kaikille: Suomen Postin tarina 1638–1998*. Helsinki: Edita.
- Pointer* 3/2010. Itellan henkilöstölehti, julkaisija Itella Oyj.
- Postia sinulle* 2/2010. Postin asiakaslehti, julkaisija Itella Oyj.

- PÄLLI, PEKKA — SIRKKU LATOMAA 1997: *Aikuisten maahanmuuttajien suomen kielen taito. Maahanmuuttajakoulutuksen arviointia*. Helsinki: Opetushallitus.
- RASTAS, ANNA 2005: Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. — Teoksessa Johanna Ruusuvuori — Liisa Tiittula: *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, s. 78–102. Tampere: Vastapaino.
- SKT 2009 = *Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen toimintaohjelma*. Kirjoittajat Auli Hakulinen, Jyrki Kalliokoski, Salli Kankaanpää, Antti Kanner, Kimmo Koskenniemi, Lea Laitinen, Sari Maamies ja Pirkko Nuolijärvi. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 7. Helsinki 2009.
- SUVANTO, JARNO — WILBERFORCE ESSANDOR 2010: Itella Oyj — monimuotoinen työyhteisö. Powerpoint-esitys Itellan Monikulttuurisessa seminaarissa 17.3.2010.
- Suomen kielen perussanakirja*. Kolmas osa. Helsinki: Valtion painatuskeskus ja Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 1994.
- SVINHUFVUD, KIMMO 2003: Yrityksen kotisivu tekstilajina. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- TANSKANEN, HENNA 2006: Intranetin merkitys Postin työntekijöille: odotukset ja syntyvät käytännöt. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- TIITTULA, LIISA — JOHANNA RUUSUVUORI 2005: Johdanto. — Teoksessa Johanna Ruusuvuori — Liisa Tiittula: *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, s. 9–21. Tampere: Vastapaino.
- TOMPURI, LEENA 2010: Monimuotoisuus ja yhdenvertaisuus Itellassa. Powerpoint-esitys Amiedussa 27.5.2010.
- VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIIKKA-ALAN TYÖEHTOSOPIMUS 1.10.2007–30.9.2011.
- VIHAVAINEN, AURA 2009: Näkemyksiä työperäisten maahanmuuttajien suomen kielen opetuksesta. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- WIIO, OSMO A. 1978: *Wiion lait ja vähän muidenkin*. Espoo: Weilin+Göös.
- ÅBERG, LEIF 2000: *Viestinnän johtaminen*. Helsinki: Inforviestintä.
- 2010: Johdatusta viestintään -kurssin verkkosivut: <http://blogs.helsinki.fi/aberg/files/2010/01/jv1002.pdf>. Luettu 3.12.2010.

Liite 1. Kysymykset tutkimushaastatteluja varten

1. Mitä mieltä olet Itellan viestinnästä yleensä? Onko se riittävää? Saatko tarpeeksi tietoa eri asioista?
2. Mitä kautta saat pääasiassa tietää uusista ja ajankohtaisista asioista? Onko pääasiallinen kanava esimies, työtoverit, kuukausikirje, intranet vai Itellan henkilöstölehti *Pointer*?
3. Miten viestintä toimii esimiehesi kanssa? Onko se enimmäkseen yksisuuntaista eli häneltä sinulle päin? Kuunteleeko hän myös sinun ajatuksiasi ja tarpeitasi? Millaisia viestintävälineitä käytätte, koska näette toisenne vain harvoin kasvotusten?
4. Oletko usein yhteydessä varhaisjakelun yövalvojaan? Saatko häneltä tarvittaessa kaipaamasi avun?
5. Miten tarkkaan luet kuukausikirjeen? Oletko saanut viimeisimmän kuukausikirjeen ja lukenut sen (näytä)? Luitko sen yhteydessä tulleen talouskatsauksen ja työsuojelutiedotteen? Haluatko kommentoida käytettyä kieltä?
6. Luetko koskaan *Lehdenjakajan käsikirjaa*? Merkitse oheiseen monisteeseen alleviivaamalla kaikki kohdat, joita et ymmärrä tai jotka ovat sinulle epäselviä. (Näytä monistetta.)
7. Tuleeko sinulle kotiin henkilöstölehti *Pointer*? Miten hyvin ymmärrät sen, koska se on vain suomeksi? Oletko lukenut yötyöläisiä koskevan jutun tämän vuoden ensimmäisestä numerosta sivuilta 7–9? (Näytä samalla artikkelia.)
8. Selitä omin sanoin seuraavat suomenkieliset sanat tai ilmaukset:
piiri,
kuukausiliite,
ei mainoksia,
jakolista,
ovikoodi,
varhaisjakelun yövalvoja,
lehti sisälle asti,
lehti luukkuun ja
lehti ovelle.

Liite 2. Varhaisjakajille lähetettävän kuukausikirjeen etusivu



26.2.2010

KUUKAUSIKIRJE PÄÄKAUPUNKISEUDUN VARHAISJAKAJILLE

AJANKOHTAISTA

Haemme kahta yövalvojajarjoittelijaa pääkaupunkiseudulle hoitamaan jatkossa erilaisia sijaisuuksia.

Odotamme sinulta

- kokemusta pc:stä työvälineenä
- yhteistyökykyä, vuorovaikutustaitoa ja paineensietokykyä
- kykyä tehdä nopeita ratkaisuja ja pitää kokonaisuus käsissäsi
- perustiedot työsuhteasioista ja/tai kokemus esimiestehtävistä on eduksi
- B-ajokortti, oma auto ja hyvä ajokokemus
- sujuva suomen- ja englanninkielentaito

Jos kiinnostuit, ota yhteys palveluesimieheesi.

TYÖOHJEET

Esittäytyminen puhelimessa

Muista esitellä aina itsesi, kun soitat esimiehellesi tai yövalvojalle. Jos tarvitset lisää lehtiä tai joudut ilmoittamaan lehden jälkikantoon, niin kerro selkeästi alue, piirinumero ja osoite.

Sairastumiset

Pyri aina ilmoittamaan päiväsaikaan esimiehellesi jos tunnet, että olet sairastumassa. Jos sairastut yöllä, muista ilmoittaa siitä yövalvojalle heti klo 1:30. Yöllä sattuneissa sairaustapauksissa, ota aina yhteys päivällä esimieheesi ja ilmoita oletko tulossa seuraavana yönä töihin vai jatkuuko sairausloma. Todistus sairauslomasta täytyy toimittaa konttoriin mahdollisimman pian, ainakin saman palkkakauden aikana, muutoin sairauslomapalkan maksaminen viivästyy.

Tapaturmat

Mikäli sinulle sattuu työtapaturma, ilmoita siitä heti yövalvojalle. Seuraavana päivänä ota yhteys päiväesimieheen, jotta työtapaturmailmoitus saadaan tehtyä. Mikäli joudut käymään lääkärissä, ilmoita että kyseessä on työtapaturma. Lääkäriasema tarvitsee työtapaturmasta vakuutustodistuksen mahdollisimman pian.

Itella Oyj